

Г. Ю. Любимова, И. В. Евсевичева

ФЕНОМЕНОЛОГИЯ И ОБУЧАЮЩИЕ АСПЕКТЫ НАЧАЛЬНОГО ОПЫТА РАБОТЫ

Цель исследования — выявить значимые аспекты начального опыта работы путем качественного анализа текстов мини-сочинений на тему: «Рабочая ситуация, с которой мне не удалось справиться. Рабочая ситуация, с которой мне удалось справиться. Сделанные мною выводы». Респонденты — студенты 5-го курса дневного отделения московского вуза (29 женщин и 9 мужчин), завершающие образование по специальности «Менеджмент» и имеющие начальный опыт работы (в рамках производственной практики, в общественных организациях, летних детских лагерях, коммерческих структурах и др.). Анализировались только те сочинения, которые были выполнены в точном соответствии с инструкцией. Основные результаты: 1) ведущая тема сочинений — личностные аспекты делового взаимодействия (с начальством, коллегами, деловыми партнерами, клиентами). 2) Центральный феномен — соотношение «Я» и профессиональной роли, т.е. способность или неспособность фокусироваться на содержании рабочей проблемы, психологически дистанцируясь от оценочных суждений партнеров по общению. 3) Выводы, сделанные респондентами из описанных ситуаций, делятся на две категории — «отношение к рабочей ситуации» (поведение в конфликте, адаптация к работе, образ руководителя, внутренние средства деятельности, стиль собственного поведения) и «личностный рост» (соотношение «Я» и ролевой позиции, навыки самоорганизации и саморегуляции, ценностные ориентации).

Ключевые слова: карьера, феноменология начального опыта работы, качественные методы, профессиональная Я-концепция.

The purpose of the study was to identify significant aspects of the initial work experience through qualitative analysis of mini-essays on the theme: “Working situation that I could not manage. Working situation that I was able to cope. My conclusions”. Respondents — 5th year full-time students one of the Moscow higher educational institutions (29 women and 9 men), finishing a degree in “Management”. All respondents had the initial work experience (within

Любимова Галина Юрьевна — канд. психол. наук, ст. науч. сотр. кафедры методологии психологии ф-та психологии МГУ имени М.В. Ломоносова. *E-mail:* galina_lubimova@mail.ru

Евсевичева Ирина Викторовна — канд. психол. наук, ст. науч. сотр. лаборатории инженерной психологии ф-та психологии МГУ имени М.В. Ломоносова. *E-mail:* irinayevs@mail.ru

the workplace practices, in public organizations, children's summer camps, commercial structures, etc.). Analyzing only texts that were composed in strict accordance with instructions. Main results: 1) Principal issue of mini-essays was the personal aspects of business interaction (with superiors, colleagues, business partners, customers). 2) The central phenomenon was the relation between the "Self" and the professional role, personal ability or inability focusing on work problems and psychologically distancing from the value judgments of partners in interaction. 3) Respondents' conclusions (final judgments) were of two kinds – related to "work situation" (the behavior throughout the conflict situation, a work adaptation, the image of the superior, internal resources for conflict resolution, the style of own behavior) and related to "personal growth" (relation between the "Self" and the professional role, self-organization and self-regulation skills, value orientations).

Key words: career, phenomenology of the initial work experience; qualitative methods, professional self-concept.

Замысел исследования

Сегодня основной идеологией в профессиональном образовании становится компетентностный подход, акцентирующий значимость личностной составляющей в подготовке не только профессионально грамотного, но и успешного специалиста. Знаниям, умениям и навыкам, приобретаемым в обучении, отводится роль внутренних орудий, инструментов деятельности, которые профессионал использует при постановке рабочих задач, их решении и оценке достигнутого.

Начиная с работ Д. Сьюпера (Super, 1957), разнообразные личностные аспекты профессиональной деятельности рассматриваются в связи с профессиональной Я-концепцией, являющейся частью общей Я-концепции личности и отражающей совокупность эмоционально окрашенных представлений о себе как о работнике. Именно профессиональная Я-концепция определяет способ получения и интерпретации опыта работы, критерии его оценки, а также карьерные планы и ожидания. Поскольку профессиональная Я-концепция формируется на житейской, «допрофессиональной» основе, опыт поведения в деловой обстановке приобретает и осмысливается в системе представлений о себе и мире, уже сложившихся в детстве и юности. В свою очередь новые знания и умения ассимилируются Я-концепцией и модифицируют ее.

Опыт, приобретаемый в процессе работы, описывается в психологической литературе как «контекстно обусловленный». Его «единицами» являются целостные ситуации, сценарии которых субъект типологизирует и посредством их смысловой интеграции развивает собственный поведенческий репертуар (Самоукина,

2005; Стрелков, 2001). Поскольку говорить о единой для всех людей структуре профессионального опыта не представляется возможным (Абдуллаева, 2012), перспективным объектом анализа становятся описания конкретных случаев, отражающие индивидуально специфическое видение человеком рабочих ситуаций, причин их квалификации как «проблемных», а также способов их разрешения. Такие описания содержат множество контекстов и могут быть проанализированы как в событийном, фактологическом плане, так и в субъектном, в котором в свою очередь можно выделить *ретроспективную* и *актуальную* составляющие. К первой из них можно отнести характеристику ситуации, своих решений и действий в ней, оценку происшедшего; ко второй — причины актуализации именно этих воспоминаний и решение сообщить о них исследователю. Обращение к такому материалу может еще раз продемонстрировать возможности качественной методологии (см., напр.: Бусыгина, 2013; Квале, 2009; Страусс, Корбин, 2007; Melnikova, Khoroshilov, 2010) в рассмотрении индивидуально-специфических сторон профессионализации.

Наша предыдущая работа (Евсевичева, Любимова, 2011) была посвящена анализу мини-сочинений на тему «Мое самое большое профессиональное достижение (успех) и самая большая профессиональная неудача», написанных респондентами с многолетним трудовым стажем. Анализ текстов показал, что респонденты, занимающие руководящие должности, демонстрируют направленность на дело и склонны оценивать именно свою работу, а респонденты-исполнители преимущественно озабочены подтверждением или коррекцией своей профессиональной Я-концепции. Поскольку полученный материал позволил предположить, что профессиональное самооценивание формируется под влиянием особенностей самоотношения, в настоящем исследовании в качестве респондентов были выбраны молодые люди, завершающие учебу в вузе, у которых в силу возраста и социальной позиции, переходной от ученической к профессиональной, феноменология представлений о себе, своих пожеланиях и возможностях должна быть выражена особенно ярко.

Участникам настоящего исследования — молодым людям (в отличие от работников со стажем) было дано дополнительное задание — не только поделиться воспоминаниями о работе, но и сделать выводы из рассказанного. Мы предположили, что это, с одной стороны, даст новый эмпирический материал, характеризующий внутреннюю картину начального этапа профессионализации, а с другой — побудит респондента задуматься о том, почему он рассказал именно этот эпизод и как связанные с ним переживания подтвердили или преобразовали его представления о мире и о себе.

Инструкция. Участникам данного исследования предлагалось написать небольшое домашнее сочинение (около полутора страниц компьютерного текста) на тему «Рабочая ситуация, с которой мне не удалось справиться. Рабочая ситуация, с которой мне удалось справиться. Сделанные мною выводы». Для респондентов это было одним из заданий факультативного курса психологии.

Выборка. Респондентами были 45 студентов 5-го курса дневного отделения московского вуза, завершающих учебу по специальности «менеджмент» и приступающих к выполнению дипломных работ. Все они неоднократно проходили производственную практику, а многие работали помимо учебы в общественных организациях, летних детских лагерях, коммерческих структурах и др.

К сожалению, не все респонденты точно выполнили инструкцию, представив описания эмоционально окрашенных ситуаций «нерабочей», житейской тематики (отношения с родителями и распределение семейных обязанностей, романтические истории, взаимоотношения с руководителем курсовой работы, экзамен по вождению и др.). Поэтому часть сочинений пришлось исключить из дальнейшей обработки. В итоге нами были проанализированы работы 38 человек (29 женщин и 9 мужчин).

Обработка. Анализ текстов проводился в несколько этапов. На первом этапе, описываемом в данной статье, основное внимание уделялось (1) рабочим ситуациям, вызывавшим затруднения у респондентов (смысловым единицам профессионального опыта), и (2) выводам, сделанным респондентами в отношении рассказанного. Мы предположили, что именно заключительные фрагменты сочинений обобщают опыт респондентов, вынесенный из обстоятельств, в которых они оказались. Анализ материала по таким направлениям, как: объективные и субъективные критерии оценки успешности разрешения проблемной ситуации; ресурсы, задействованные в ситуации успеха; рефлексия причин неудач, будет отражен в отдельной публикации.

Результаты

1. Проблемные рабочие ситуации

Описания *содержания* работы встречаются в сочинениях редко. Как правило, респонденты сообщают о ее технической стороне — о своих успешных и неудачных действиях в ситуациях взаимодействия с начальством, при ведении переговоров, продажах, в работе с детьми. Приведем примеры.

Тактичное напоминание начальнику: Когда нужно было напомнить начальнику о невыполненном деле, «... всю ответственность я взял на себя.

Только вот никак не мог придумать, как это сделать тактично... В итоге нашел выход: “NN, у меня тут проблемы с почтой были. Не могли бы вы выслать повторно?” По голосу NN ясно слышу, что он “впервые слышит” и в то же время рад тому, что хоть кто-то напомнил ему о плане» (респ. 29).

Успешные переговоры: При организации волонтерской помощи на международных соревнованиях большого количества переводчиков не потребовалось. «Перед людьми пришлось извиниться, но мы добились того, что волонтеров бесплатно будут кормить, выдадут форму на память» (респ. 30).

Документирование рабочих действий: Президент компании наложил штраф на респондентку, не сумевшую (в качестве его полномочного представителя) проконтролировать время шумных ремонтных работ, после чего она позвонила сотруднику, курировавшему ремонт, «...и потребовала отчет в письменном виде о том, почему поручение, которое передавалось неоднократно, не было выполнено» (респ. 34).

Уточнение задания: «...Задачу, поставленную руководителем, мне неверно сформулировали и передали. Речь шла о сборе и обобщении информации о запланированных, но не выполненных... мероприятиях за отчетный период» (респ. 6).

Успешная продажа: Продавая международные студенческие скидочные карты, «...я смогу заинтересовать клиента, ответить на все его вопросы, оформить ему самостоятельно первую карту» (респ. 14).

Работа с детьми: «...Я работала вожатой в детском оздоровительном лагере... За 21 день смены только в нашем отряде пропало 5 мобильных телефонов... Разрешить ситуацию мы пытались, но не смогли» (респ. 7).

Рассказы о полностью самостоятельном решении рабочей задачи (например, организации мероприятия) присутствуют только в двух сочинениях.

Организация совещания: «Мне было дано задание организовать совещание... После рассылки факсограммы в сотрудничающую с нами фирму я не получила ответа о получении письма. Позволив в их офис, мне стало ясно, что на день планируемого совещания у руководства данной фирмы запланирован вылет в командировку..., но они согласились прислать со своей стороны человека-заместителя» (респ. 4).

Подготовка мероприятия: «Меня поставили ответственной за проект у наших клиентов. Это был мой первый опыт, когда я всю программу довела от начала до конца... Накануне мероприятия я заметила много ошибок в раздаточных материалах... Это была не моя ошибка, но ... я решила переделать все ... заново. Для этого я приложила много усилий и задержалась на работе до 10 вечера» (респ. 8).

подавляющее большинство работ посвящено описанию *личностных аспектов делового взаимодействия* (с начальством, коллегами, деловыми партнерами, клиентами). Ведущими оказались

три темы: «поведение в конфликте», «адаптация в коллективе» и «пренебрежительное отношение начальства». Приведем несколько иллюстраций.

Поведение в конфликте

С начальником: «Все было отлично, но пришел новый руководитель с новыми интересами, с другим взглядом на рабочую ситуацию. И тут по-неслось. Я делаю свою работу как обычно. Но у руководителя куча необоснованных претензий... В итоге начали спорить, началось раздражение. И постепенно... в один прекрасный день разругались так, что мне просто пришлось уйти с работы» (респ. 2).

С коллегами: «...Я пошла в жонатскую комнату, где встретила напарницу и завела там разговор по поводу возникшей проблемы... У нас разразился спор на этой почве, достаточно эмоциональный, который повлек за собой как снежный ком несколько других накопившихся переживаний» (респ. 3).

С партнерами: «...Приехав на переговоры, мы буквально попали под абсолютно не понятный для нас напор другой стороны, который местами доходил чуть ли не до оскорблений. При этом, что называется, ничто не предвещало беды. В итоге я не стал продолжать переговоры с данной стороной, хотя сделка могла быть достаточно денежной... и не стал пытаться выяснять, в чем дело» (респ. 25).

С клиентами: «Особенность работы [официанткой] состоит в том, что всегда попадают разные клиенты — одни адекватны, а другие норовят придраться... Бывали такие случаи, что я не могла сдержать чрезмерной раздражительности» (респ. 20).

Адаптация в коллективе: «Перед знакомством с новыми сотрудниками мандражирует каждый, независимо от его опыта и квалификации. Особо впечатлительные люди испытывают настоящий ужас от одной только мысли о том, что попадут в устоявшийся коллектив. Помню собственные мучения перед “большим походом” на работу, где меня полностью устраивали и зарплата, и начальство, и даже месторасположение офиса. Но размышления о том, как примут меня старожилы, не давали спокойно спать всю ночь накануне первого трудового дня, в голове выстраивался целый план: как стоит себя вести, чего попытаться избежать, как себя преподнести» (респ. 24).

Пренебрежительное отношение начальства: «На одной из летних практик мне посчастливилось работать с руководителем, который не стеснялся публично относить меня к “детскому саду”, не забывал постоянно напоминать мне, кто я и где мое место, а также, пользуясь собственной властью, раздавал странные задания и злился, когда что-то, по его мнению, шло не так» (респ. 5).

Промежуточное положение занимают рассказы о *ситуациях на работе*, но связанных с решением *проблем личного характера* (начисление заработной платы, невыполнение распоряжения на-

чальства, поиск работы, психологический дискомфорт телефонных опросов). Вот примеры:

Начисление зарплаты: «...На банковские счета сотрудников не была переведена долгожданная сумма [зарплата]. И по странному стечению обстоятельств именно в этот раз я очень нуждалась в финансах». Респондентка, проведя переговоры со своим непосредственным руководителем, главным бухгалтером и Генеральным директором фирмы, добилась того, чтобы именно ей выплатили зарплату (респ. 4).

Снятие необоснованного штрафа: Непосредственный начальник решил распределить штраф за кражу оборудования, произошедшего по его вине, на все подразделение. «...В этот раз не дам себя в обиду и тем более не позволю отнять мои честно заработанные деньги... Написала письмо тому же начальнику финансового отдела, где указала тот факт, что сигнализация была неисправна, и наш начальник знал об этом и бездействовал... Позже вся сумма ущерба компании легла на этого человека» (респ. 15).

Невыполнение распоряжения начальства: «В конце смены всем водителям надо было печатать грамоты за отличную работу... Возник конфликт с начальством — они говорили придумывать шуточные номинации, но мы сделали по-своему — всем серьезные, но памятные и на красивой юбилейной грамоте. Их количество было ровно 60 и перепечатывать было нельзя» (респ. 7).

Психологический дискомфорт телефонных опросов: Проводя телефонные маркетинговые опросы, «...на протяжении всего разговора я ощущаю себя чуть ли не вредителем, кажется, будто люди мысленно ненавидят меня и вняты во всех своих бедах. Кроме того, все это перерастает в тянущееся напряжение, переходя в физическую неуютность, и не исчезает, пока я не направляюсь домой» (респ. 11).

Поиск работы: «Летом ... я поехал ... работать и путешествовать в Америку. Английский у меня был довольно скудный... В то время, как многие студенты покидали Нью-Йорк, уезжая в другие районы, в которых уж точно требовались рабочие, некоторые, в том числе и я... продолжали и нашли работу в одном из самых крупных и перенасыщенных людьми городов» (респ. 13).

Таким образом, основной проблемой на работе для наших респондентов оказалась *успешная коммуникация* при решении задачи, поставленной начальством или самостоятельно и относящейся к должностным обязанностям или отстаиванию своих прав. Возможно, это связано с особенностями деятельности специалистов в области управления — обязательно коллективной и сочетающей в себе регламентированность работы с документами и вариативность стиля взаимодействия сотрудников. Молодые люди, впервые оказавшиеся в рабочей ситуации, довольно быстро осваивают техническую сторону своих обязанностей (сбор данных, составление сводок по

заданному алгоритму, необходимые для этого компьютерные программы и т.п.). Гораздо сложнее им бывает разграничить деловую и личностную составляющие общения, степень корректности которого зачастую определяется должностью и индивидуальными особенностями партнера. Не справляясь с задачей разграничения «Я» и ролевой позиции, респонденты ведут себя излишне эмоционально, акцентируют внимание на форме предъявления распоряжений или замечаний, воспринимая обращения делового содержания как личные претензии.

2. Выводы респондентов

Выводами считались только такие фрагменты текстов, которые либо были обозначены как «выводы», либо содержали речевые обороты, свидетельствовавшие об «инсайтах», подводящих итог ситуации как целому (например, «И тут я поняла, что...», «Мне стало ясно...» и т.п.). По нашему мнению, именно выводы представляют собой отрефлексированный опыт, приобретенный молодыми людьми в новой жизненной ситуации — рабочей. Остановимся на них подробнее.

Хотя тематика воспоминаний респондентов была достаточно однородной, связанной с коммуникацией на работе (в сочинениях 32 респондентов из 38), в выводах респондентов акцентировались различные аспекты делового взаимодействия. Так же, как и работники со стажем (Евсевичева, Любимова, 2011), студенты-выпускники преимущественно обращали внимание либо на содержание и контекст деятельности, либо на вызванные ею личностные изменения. Их оказалось возможным объединить в две категории — *рабочая ситуация и личностный рост*.

Рабочая ситуация

В большинстве выводов выражалось отношение к *межличностным конфликтам*, возникавшим на работе (в 15 сочинениях из 38). Вторая по представленности тема выводов — это *адаптация новичка к рабочей ситуации* (8 сочинений). В отдельных сочинениях выводы делались также в отношении *атмосферы* в ближайшем окружении, *образа руководителя, внутренних средств деятельности и стиля собственного поведения*.

Межличностные конфликты. Описывая проблемные ситуации на работе, респонденты преимущественно вспоминали о том, как не смогли (или смогли) «сдержать себя». Итог рассказанному не подводится только в одном сочинении, посвященном конфликту с начальником («...у меня просто не получается работать под руководством этого человека» (респ. 2)). Главная задача для большинства

респондентов — *контроль собственного поведения* (надо «научиться сдерживать свои эмоции» (респ. 3); «не... поддерживать постоянный скандал» (респ. 8)). Интересно, что этот общий вывод *мотивируется* не только необходимостью овладения приемами ведения переговоров («...стоит набраться терпения и приложить максимум усилий, чтобы наладить контакт с людьми, постараться максимально безболезненно разрешить возникающие конфликты» (респ. 37); «все свои решения и действия необходимо высказывать доброжелательно, без хамства и грубости. Наша речь — это залог успеха хороших взаимоотношений в коллективе» (респ. 16)), но и стремлением подтвердить самооценку («не ... пытаться доказать, кто лучше, ...быть умнее» (респ. 8)). Некоторые респонденты выносили суждения относительно *стратегии* поведения в конфликте. Ее выбор зависит от соотношения сил (в конфликтах «со структурами, выделяющими деньги, ...иногда приходится «смалчивать» ... Но с коллегой... требуется отстоять... жизненно важные интересы» (респ. 10)) и личностной значимости ситуации («...в кафе... попадают разные клиенты — одни адекватны, а другие норовят придрасться... Я решила просто не обращать внимания на их замечания» (респ. 20)). При этом респонденты не отказываются от отстаивания собственной позиции («В проблемных ситуациях не нужно бояться выражать свою точку зрения» (респ. 36)). Встречаются описания использования стратегии сотрудничества («... не все конфликты решаются среди споров, выяснений и криков друг на друга... Все идет от понимания... Если вариант, предлагаемый вам или вами, адекватный и понятный всем, и не будет нужды переходить к конфликту» (респ. 33) и компромисса (по поводу работы вожатой в летнем лагере: «... все мои задумки пресекались... В итоге директор предложил мне досрочно вернуться домой, но я отказалась и предложила вариант, в котором я занималась бы только распорядком дня детей — подъем, утренние пробежки, завтраки, обеды и т.д.» (респ. 20)). Таким образом, из стратегий поведения в конфликте респонденты не упоминают только «приспособление», при котором полностью игнорируются собственные интересы.

Можно предположить, что на позицию в отношении конфликтов помимо индивидуально-личностных особенностей респондентов повлияла специфика их житейского, «допрофессионального» опыта, личностная зрелость («Все люди — понимающие и могут пойти навстречу, главное — в правильном ключе обрисовать ситуацию и объяснить необходимость ее решения» (респ. 4); «Для разрешения конфликта нужно быть психологически взрослым человеком, ... уметь выражать свои переживания... Молчание угнетает психику не только окружения, но и самого человека. Конфликт нужно решить,

взяв под контроль ситуацию как внутреннюю, так и внешнюю, разобратся во всем» (респ. 23)).

Адаптация к рабочей ситуации. Респонденты не умаляют роли собственной готовности и умения увидеть содержание рабочего процесса и социально-психологические особенности его организации, пишут о необходимости демонстрировать «трудолюбие, оптимизм и дружелюбие» (респ. 5), «приложить максимум усилий к налаживанию отношений» (респ. 37). Однако также подчеркивается значимость встречной активности со стороны организации, коллектива, в работу которого предстоит включиться, создание *условий* для адаптации: «продуманность» вхождения новичка в работу («...условия адаптации могут как способствовать формированию профессионального мастерства и творческому подходу к трудовой деятельности, так и препятствовать профессиональному становлению» (респ. 6)).

Рабочая атмосфера. Респонденты подчеркивают, что благоприятный психологический климат способствует знакомству новичка с культурой организации, ее ценностями и нормами («...хороший климат в рабочем коллективе — это база для дальнейшего восприятия работы в целом» (респ. 31); «...коллектив живет по уже сложившимся за время существования организации законам. Главное — понять их и случайно не нарушить» (респ. 24); «Первые полгода я узнавала то, чем и как “живет” фирма. Какова ее деятельность, принципы, задачи, цели, проекты, планы на ближайшее будущее и перспектива. Как работают сотрудники, как между собой ладят, общаются, ведут беседы. Каков дух компании, отмечают ли вместе праздники и т.д.» (респ. 12)). Респонденты сообщают о болезненном впечатлении, производимом индифферентным отношением «старых» сотрудников к новичку («Я огляделась вокруг и увидела, что меня окружают люди старшего поколения, не обращающие на меня никакого внимания. В перерыв они начали разговаривать о своем. Я почувствовала себя ... неловко» (респ. 21)). Показателем психологического благополучия (или неблагополучия) коллектива является поведение сотрудников при групповой работе («Сколько людей, столько и мнений на каждую ситуацию, и именно в работе друзья и коллеги показывают, кто они на самом деле, кто поддержит в трудную минуту, а кто подставит или бросит ради своей выгоды» респ. 7)). Во многом психологический фон рабочей ситуации определяется позицией непосредственного руководителя, его отношением к подчиненным («Выделение одного сотрудника над другими ставит как самого сотрудника, так и его сослуживцев в неловкое положение и может послужить причиной конфликта внутри рабочей группы» (респ. 19)).

Образ руководителя. Поскольку воспоминания часто касаются взаимоотношений с начальством, представляют интерес черты ру-

ководителя, обращая на себя внимание респондентов. Это могут быть профессионально важные качества («Нервозность — отнюдь не лучшее свойство руководителя... человек, не способный донести свою мысль до других, также становится заложником своего недостатка» (респ. 6)); готовность к делегированию ответственности («... директор... знает каждого из нас, кто чем занимается и должен заниматься. Он — человек общительный, ответственный, любит свое дело и вкладывается в это дело полностью... Он строит работу в фирме так, что мы свободны в выборе времени на “попить, покушать, покурить”, но к определенному времени и дате всё должно быть сделано» (респ. 12)), наконец, просто проявление «человеческих слабостей» («Руководители тоже могут быть безответственны» (респ. 29)).

Внутренние средства деятельности. В деловом взаимодействии респонденты выделяют «процедурную» сторону коммуникации, найденные ими *техники диалога*, позволяющие достичь поставленной цели («...почти любого человека можно заинтересовать и настроить на покупку товара, раскрыв плюсы товара, показав нужные для него» (респ. 14); «В любом деле нужна дипломатия» (респ. 29); «подход можно найти почти к каждому ребенку. Вопрос времени» (респ. 9)). *Достижение взаимопонимания* они считают важной составляющей управленческой работы («Правильнее дополнительно задать уточняющий вопрос по поставленной руководителем задаче, чем позднее, вызывая гнев начальства, мужественно переделывать выполненное задание», (респ. 6)).

Стиль поведения. Делясь впечатлениями о производственной практике, респонденты, заинтересованные в работе и стремящиеся «раскрыть свой потенциал» (респ. 6), с огорчением констатируют недоверчивое отношение к себе («...студентов в организациях всегда воспринимают как обузу или как тех, кому нельзя поручить какое-либо ответственное задание (хоть и небольшое)» (респ. 20)). С другой стороны, они активно протестуют против сверхурочной работы и нарушения их личных границ («если ... вы позволите себе... пару раз остаться допоздна, дальше это будет восприниматься как должное» (респ. 31); «...выходной выпал на субботу... я собиралась поехать на дачу... в нашем зоомагазине прорвало трубу и образовался потоп... я была не готова поменять свои планы. В результате недопонимания в данной ситуации меня уволили» (респ. 17); «нужно работать только по той функции, которая была заранее оговорена» (респ. 38)).

Личностный рост

Пребывание на работе не может не затронуть представлений человека о себе. В новой ситуации, в которой оказываются выпускники вуза, перед ними, как в подростковом возрасте, снова встают вопро-

сы: «Кто Я?», «Какой Я?», «Как мне следует вести себя в той или иной ситуации?» В выводах респонденты формулировали свои суждения по следующим вопросам: *соотношение «Я» и ролевой позиции, навыки самоорганизации и саморегуляции, ценностные ориентации.*

Соотношение «Я» и ролевой позиции. Главной задачей для респондентов является разграничение «Я» и роли, личностной и рабочей составляющих делового взаимодействия. Обобщить выводы участников исследования можно следующим образом: не привносить собственные настроения в работу, но и не воспринимать претензии делового характера, даже грубые или пренебрежительные по форме, на свой счет.

«С сотрудниками... нужно вести только деловые отношения. Свои личные проблемы оставлять за дверью офиса. Ведь даже если тебя успокоят и пожалеют, ты все равно должен выполнять свои обязанности и предоставлять отчет вовремя» (респ. 12).

«...в официальных отношениях держаться этикета и деловых отношений и не все брать на личный счет, относиться именно к этому, как к работе» (респ. 35).

«В каком бы коллективе ты ни оказался, кем бы ни был твой новый знакомый, какой бы ни была твоя новая работа, нужно всегда помнить о том, что ты здесь играешь определенную социальную роль. И все твои личностные переживания, проблемы, особенности характера должны уходить на второй план, не мешая выполнять обязанности и поддерживать рабочие отношения с коллективом. Необходимо уметь слушать, правильно говорить, а иногда и молчать, если того требуют обстоятельства» (респ. 5).

«Открытость, доброжелательность, мобильность, желание работать и ответственность — ключевые качества успешного специалиста» (респ. 16).

Навыки самоорганизации и саморегуляции. Рабочие проблемы побуждают задуматься о себе, своих привычках, умениях, необходимости расширения поведенческого репертуара — овладения приемами распределения времени, планирования своих действий, саморегуляции психофизиологического состояния.

«Первоначально, я постоянно ... не успевал все делать вовремя... Почитав немного литературы и статей в Интернете на тему тайм-менеджмента, ...со временем я смог систематизировать свой рабочий день, упорядочить свои действия» (респ. 25).

«Я не могу долго находиться в одной обстановке, не могу долго заниматься одним делом. В последнее время желаю себе больше спокойствия, тишины и релакса... Бывает, делаю то, что кажется мне легче остального. А самое сложное и долгое оставляю на потом, на "попозже". Считаю это и

правильным, и не правильным. Ведь на сложное нужно больше концентрации и усилий. Но с другой стороны, лучше взяться и сделать это, чтобы не висело тяжелым грузом» (респ. 12).

«...при организации планов необходимо учитывать планы других людей и быть заранее об этом в курсе» (респ. 4).

«... я обнаружил, что забыл... пакет. Этот случай я вспоминаю и по сей день... Он научил меня быть предельно внимательным к вещам и даже мелочам» (респ. 38).

«...избегать ненужного стресса» (респ. 3).

Ценностные ориентации. Выводы респондентов позволяют познакомиться с многообразием ценностей, которыми они руководствуются в оценках полученного опыта.

«Хоть и трудовой коллектив хорошо относился ко мне, все равно я не могла понять, почему меня не допускают к серьезной работе (например, ответ на письма граждан, формирование отчетности и т.д.). В итоге я так и не смогла доказать свою полезность» (респ. 20).

«...надо всегда идти вперед, быть целеустремленным, ведь в любом случае это пойдет только на пользу себе» (респ. 8).

«Я не пойду работать на завод, также как и в офис, ... потому что не хочу крутиться как белка в колесе с 20-ти и до пенсии... я хочу поехать в кругосветное путешествие... Минимум денег и максимум эмоций!.. за несколько лет путешествия я получу больше как опыта, так и познания мира...» (респ. 13).

Некоторые выводы представляют собой мировоззренческие обобщения.

«Есть ситуации, когда ты бессилён или решение ситуации зависит отчасти от других людей, и тогда выбор остается за тобой — рискнуть, пойти против системы и быть довольным результатом (как подсказала интуиция), хоть не всех устроит такой исход событий, или пустить все по течению и делать, как сказали» (респ. 7).

«... не нужно бояться действовать в одиночку» (респ. 15).

«... не всегда мы можем сделать то, что от нас требуется, но это не плохо, но и не хорошо» (респ.17).

«... люди бывают разные, и чтобы допустить человека близко и поместить в круг доверия, нужно узнать его лучше и посмотреть, как он ведет себя в обычных и экстренных ситуациях» (респ. 27).

Заключение

Как было показано нами ранее, респонденты — представители творческих профессий (Першеева, Любимова, 2010; Любимова, Евсевичева, 2012) — видят основную профессиональную проблему в

невозможности авторских разработок, воплощения своих замыслов (в архитектурном проекте, театральной роли, фильме и т.д.), что обусловлено как непредсказуемостью результатов «фриланса», так и — при работе в организации — растворением личного вклада в коллективном продукте.

Проблемные ситуации, отмеченные в настоящем исследовании, и сделанные из них выводы также во многом обусловлены характером деятельности наших респондентов. Для человека, находящегося в позиции «сотрудника организации», цель деятельности, как правило, оказывается заданной извне и извне же оценивается ее результат; часто решение рабочей задачи возможно только в группе, при координации усилий ряда людей; средства деятельности следует осваивать по ходу работы, а возможно, и изыскивать самостоятельно. Управленческая работа предполагает постоянную коммуникацию сотрудников. В ней деловая и личностная составляющие слиты воедино, и человеческие качества коммуникантов могут как способствовать, так и препятствовать успеху дела. Незнакомство новичков с особенностями организационной культуры учреждения, межличностными отношениями сотрудников, с которыми им приходится контактировать, и т.д., не говоря уже о незнании технической, процедурной стороны работы (распределение обязанностей между подразделениями, практика их взаимодействия, формы документации и др.) — все эти обстоятельства вызывают острый эмоциональный дискомфорт и привлекают к себе основное внимание.

Главной задачей начальной профессионализации будущих управленцев оказывается психологическое дистанцирование от личностной стороны работы, разграничение «себя» и роли. Когда необходимость восприятия проблемной ситуации извне, со стороны, осознается, овладеть приемами самоорганизации деятельности и контроля эмоций оказывается легче. Это первый шаг и основная предпосылка успешной адаптации к работе в управленческих структурах.

Ситуации на работе, оцениваемые респондентами как «проблемные», требующие разрешения (удалось/не удалось справиться), видятся таковыми с новой для них точки зрения. Будучи студентами, они фактически остаются в эгоцентрической позиции «школяра», отличающейся от позиции старшекласника только расширением активности в социально-коммуникативной сфере. На работе (производственная практика, подработки и др.) молодые люди оказываются в ситуации, психологический центр которой смещен с них самих на производственные задачи и производственные отношения. Актуальность задачи такой «децентрации» подтверждается в сочинении студентки, которая совсем по-ученически выражает обиду на

то, что руководительница практики не дождалась ее возвращения на работу и передала ответственное задание другому сотруднику, хотя, по словам респондентки, она пропустила несколько дней «по уважительной причине».

«Практика... составляет 2 недели. Но по семейным обстоятельствам я не смогла присутствовать на ней 4 дня. Я заранее предупредила руководительницу об этом, но она отрицательно отреагировала на мое сообщение, аргументировав тем, что времени для работы и так мало, а ее объем велик. Я предложила отработать позже... В итоге я занималась сортировкой папок, а не формированием квартального отчета, как планировалось» (респ. 21).

Работники со стажем, имеющие определенный опыт, возможно, и не сочли бы ситуации, описываемые в студенческих сочинениях, «проблемными». Но на этапе вхождения во взрослую жизнь их роль в самодиагностике очень важна. Эмоционально окрашенные единицы опыта, воспринимаемые как «успех» или «неудача», побуждают молодых людей к раздумьям. Их представления о себе, своих действиях и желаниях уточняются, что является крайне важным для формирования адекватной и позитивно окрашенной профессиональной Я-концепции молодого специалиста, позволяющей строить карьеру в соответствии с осознанными жизненными приоритетами.

Материал, полученный в данном исследовании, не только расширяет психологические представления о внутренней стороне начальной профессионализации, но может быть использован и в психологической практике. Он будет также полезен в карьерном консультировании и при проведении учебных занятий. Ситуации, описанные респондентами, пополняют банк «кейсов» для обсуждения на вузовских практикумах, позволяющих студентам «примерить на себя» будущую профессию и сопоставить свои суждения с мнениями своих сверстников.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Абдуллаева М.М. Психосемантическое описание структур профессионального опыта учителей средних школ // Преемственность психологической науки в России: традиции и инновации: Сб. мат-лов Междунар. науч.-практ. конференции, посвященной 215-летию Герценовского университета. СПб.: Изд-во РГПУ имени А.И. Герцена, 2012. С. 393—398. [Abdullaeva, M.M. (2012). Psihosemanticheskoe opisaniye struktur professional'nogo opyta uchitelej srednih shkol. In: *Preemstvennost' psihologicheskoy nauki v Rossii: tradicii i innovacii: Sbornik materialov mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii, posvjashhennoj 215-letiju Gercenovskogo universiteta* (ss. 393—398). S.-Peterburg: Izd-vo RGPU imeni A.I. Gercena]

Бусыгина Н.П. Методология качественных исследований в психологии: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. [**Busygina, N.P.** (2013). *Metodologija kachestvennyh issledovanij v psihologii: uchebnoe posobie*. Moskva: INFRA-M]

Евсевичева И.В., Любимова Г.Ю. Самооценивание в профессиональной сфере // Психология и психотехника. 2011. № 9. С. 49—59. [**Evsevicheva, I.V., Ljubimova, G.Ju.** (2011). Samoocenivanie v professional'noj sfere. *Psihologija i psihotehnika*, 9, 49—59]

Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2009. [**Kvale, S.** (2009). *Issledovatel'skoe interv'ju*. Moskva: Smysl]

Любимова Г.Ю., Евсевичева И.В. Восприятие собственной карьеры представителями творческих профессий // Актуальные вопросы психологии: Мат-лы Междунар. науч.-практ. конференции (Краснодар, 15 декабря 2012 г.) Краснодар: НИЦ «Априори», 2012. С. 118—135. [**Ljubimova, G.Ju., Evsevicheva, I.V.** (2012). *Vosprijatie sobstvennoj kar'ery predstaviteljami tvorcheskih professij*. In: *Aktual'nye voprosy psihologii: Materialy Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii* (Krasnodar, 15 dekabrja 2012 g.) (ss. 118—135). Krasnodar: NIC «Apriori»]

Першеева Н.Ю., Любимова Г.Ю. Особенности самоутверждения в профессиональной сфере студентов творческих специальностей // Психология в вузе. 2010. № 4. С. 94—105. [**Persheeva, N.Ju., Ljubimova, G.Ju.** (2010). *Osobennosti samoutverzhdenija v professional'noj sfere studentov tvorcheskih special'nostej*. *Psihologija v vuze*, 4, 94—105]

Самоукина Н.В. Структура профессионального опыта // Сайт «Элитариум — центр дистанционного образования», 2005, 15 июля. URL: http://www.elitarium.ru/2005/07/15/struktura_professionalnogo_opyta.html [**Samoukina, N.V.** (2005, 15 ijulja). *Struktura professional'nogo opyta*. Sajt «Jelitarium — centr distancionnogo obrazovanija». URL: http://www.elitarium.ru/2005/07/15/struktura_professionalnogo_opyta.html]

Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники. М.: КомКнига, 2007. [**Strauss, A., Korbin, Dzh.** (2007). *Osnovy kachestvennogo issledovanija: obosnovannaja teorija, procedury i tehniki*. Moskva: KomKniga]

Стрелков Ю.К. Инженерная и профессиональная психология. М.: Академия, 2001. [**Strelkov, Ju.K.** (2001). *Inzhenernaja i professional'naja psihologija*. Moskva: Akademija]

Melnikova, O.T., Khoroshilov, D.A. (2010). Priority research directions in the area of qualitative methodology. In: Y.P. Zinchenko, V.F. Petrenko (Eds), *Psychology in Russia: State of the Art* (pp. 46—72). Moscow: Lomonosov Moscow State University, Russian Psychological Society.

Super, D. (1957). *The psychology of careers*. N.Y.: Harper & Row.

Поступила в редакцию
11.08.13