

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра Современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ И.А. Ковалевич  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

## **ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

080801.65.05 – Прикладная информатика в психологии

### **СОЗДАНИЕ WEB-САЙТА «АДАПТАЦИЯ СОТРУДНИКОВ В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Научный руководитель \_\_\_\_\_ к.пед.н. доцент М.М. Манушкина  
Выпускник \_\_\_\_\_ Л.А. Ловничая  
Рецензент \_\_\_\_\_ директор МБОУ № 82 Г.М. Ахметзянова

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Создание Web-сайта «Адаптация сотрудников в организации» содержит 78 страниц текстового документа, 3 приложения, 36 использованных источников, 10 рисунков, 1 таблица.

WEB-САЙТ, MACROMEDIA DREAMWEAVER, ТЕСТОВЫЕ МЕТОДИКИ, ПСИХОДАГНОСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ, АДАПТАЦИЯ, СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АДАПТАЦИЯ, СОТРУДНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ.

Цель исследования: изучить социально-психологическую адаптацию сотрудников в организации.

Объект исследования: сотрудники организации.

Предмет исследования: уровень социально-психологической адаптации сотрудников организации.

Гипотеза основывается на предположении о том, что оценка самочувствия, активности, настроения является индикатором уровня социальной адаптации.

Для изучения социально-психологической адаптации персонала на основании изученной литературы были подобраны методики: «Диагностика социально-психологической адаптации»; «Адаптивность» многоуровневый личностный опросник; методика «САН» предназначена для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения.

Проведенное исследование позволило изучить уровень социально-психологической адаптации персонала ООО «Фрэшритейл». Полученные результаты дают основания говорить о том, что показатель адаптации сотрудников соответствует норме. Неадаптированных лиц выявлено не было. Высокий уровень адаптации сотрудников находит свое отражение в позитивной оценке себя и в присутствии стремления доминировать. Сотрудники удовлетворены собственными потребностями, находятся в гармонии с социальной средой, неконфликтны, достигают поставленных целей и задач. Они способны быстро и легко принимать решения, проявлять инициативу.

Итогом работы явилось создание Web-сайта «Адаптация сотрудников в организации». Это один из способов облегчения работы пользователя по поиску, отбору и анализу информации по данной проблеме. Web-сайт включает в себя ряд разделов, снабженных системой гиперссылок: теоретическое обоснование проблемы; описание диагностических методик; описание результатов исследования и др., что делает поиск информации более удобным и приятным.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретический обзор проблемы социальной адаптации и создания web-сайтов.....	8
1.1 Феномен социальной адаптации.....	8
1.1.1 Социально-психологическая адаптация как междисциплинарная проблема.....	8
1.1.2 Психологическая адаптация и профессиональная деятельность.....	16
1.1.3 Особенности и проблемы адаптации к профессиональной деятельности.....	23
1.2 Анализ информационных ресурсов и сервисов.....	34
1.2.1 Глобальная сеть Internet.....	34
1.2.2 Программные средства создания Web-страниц.....	41
2 Характеристика исследовательских методик и описание программных средств, применяемых для создания Web-сайта.....	47
2.1 Характеристика исследовательских методик.....	48
2.2 Описание Macromedia Dreamweaver.....	50
3 Описание структуры web-сайта «Адаптация сотрудников в трудовом коллективе» и результаты исследования.....	56
3.1 Результаты психодиагностического исследования.....	56
3.2 Описание структуры web-сайта.....	60
Заключение.....	65
Список использованных источников.....	66
Приложение А Диагностика социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда.....	67
Приложение Б Тест «Адаптивность».....	72
Приложение В Тестовая методика «САН».....	78

## ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях информатизации нашего мира каждому квалифицированному специалисту требуется изучение новых технологий во всех областях деятельности человека. В профессиональной подготовке специалистов необходимо повышение компетентности в области информатики, для того чтобы быть конкурентоспособным на рынке труда. В исследовании адаптации сотрудников в организации целесообразно применять современные информационные технологии, которые обладают широкими функциональными возможностями и развитым пользовательским интерфейсом, что позволяет упростить и сделать более совершенной работу психолога [1].

Современный компьютер предоставляет специалисту ряд качественно новых технических возможностей в формировании стимульного материала, в регистрации, обработке и отображении полезной информации. В связи с этим положением психологу для работы необходимо использовать огромное количество различных видов компьютерных технологий, среди которых Internet-технологии занимают преобладающее место. Это связано с тем, что Internet позволяет не только передавать и находить необходимые данные за очень короткие промежутки времени, что значительно увеличивает коэффициент производительности труда, но и дает возможность информации обрести своего пользователя, чаще всего в массовом масштабе [2].

Человечество движется к построению нового общества, которое с полным основанием можно назвать информационным обществом, где решающую роль будут играть информация и научные знания. Особую важность приобретает создание web-сайтов, что является одной из форм донесения информации до широкого круга пользователей.

Приступая к трудовой деятельности, человек имеет определенные цели, потребности, ценности, нормы, установки поведения. В соответствии с ними работник и предъявляет требования к организации: к условиям труда, его оплате, содержанию, возможностям роста, к социальной среде. Отношение работника к организации зависит от степени реализации его цели.

Но учреждение имеет свои цели и задачи, центральные среди которых – выпуск продукции, производство материальных и духовных благ, оказание услуг. В соответствии с ними и складываются свои социальные ценности и нормы [3].

Так в ходе взаимодействия работника и учреждения происходит их взаимное приспособление, протекает процесс трудовой адаптации. Этот процесс будет успешнее, чем в большей степени нормы и ценности коллектива и становятся нормами и ценностями отдельного человека, чем лучше и скорее он принимает, усваивает свои социальные роли. Чем больше предприятие отвечает запросам и требованиям работника, тем выше его удовлетворенность трудом. Таким образом, адаптация – это сложный, двухсторонний процесс между личностью и средой, в которую он включается.

Проблема адаптации является объектом изучения разных областей науки – философии, социологии. В русле психологии исследованием данной

проблемы занимались такие ученые как П.К. Анохин, И.П. Павлов, Г. Селье, Л.В. Вассерман, Ф.Б. Березина [4].

Понятие «адаптация» (от лат. «adapto» - приспособляю) заимствовано из биологии и означает приспособление, приурочение к окружающей среде.

Производственная адаптация — это социальный процесс освоения личностью новой трудовой ситуации, в котором личность и трудовая среда оказывают активное воздействие друг на друга.

Адаптированность человека к конкретной трудовой среде проявляется в его реальном поведении, в конкретных показателях трудовой деятельности: эффективности труда; усвоении социальной информации и ее практической реализации; росте всех видов активности; удовлетворенности различными сторонами трудовой деятельности.

Скорость адаптации зависит от многих факторов. Нормальный срок адаптации для разных категорий работников составляет от одного года до трех лет. Неумение войти в трудовую организацию (коллектив), адаптироваться в ней вызывает явление производственной и социальной дезорганизации.

Сотрудники постоянно внедрены в напряженное общение с другими людьми. И их задачей является научиться ставить перед собой барьеры в профессиональном общении от других людей, быть менее эмпатичными, что во многом усложняет процесс профессиональной адаптации.

Трудовая адаптация имеет сложную структуру и представляет собой единство профессиональной, социально-психологической и психофизической адаптацией.

Профессиональная адаптация заключается в освоении профессиональных навыков, уяснении специфики работы. Каждый новичок проходит стадию ученичества, форма которого зависит от предыдущего опыта работы.

Изучением профессиональной адаптации занимались такие ученые: А. Б. Георгиевский, Ф. Б. Березин, М. А. Дмитриева, П. Медавар, А. А. Реану, Л. М. Митина. На сегодняшний день разработка путей совершенствования профессионального мастерства персонала является актуальной проблемой, что обусловлено закономерностями общественного развития и высокой социальной значимостью проблемы повышения качества обслуживания [4].

В последние годы стали уделять внимание тому, что для успешного профессионального становления необходимы определенные индивидуальные качества, физические и умственные. Таким образом, при выборе профессиональной сферы деятельности следует учитывать не только имеющиеся знания и умения, но и соответствие индивидуальных социально-психологических особенностей личности требованиям, необходимым для специалиста.

В отечественной и зарубежной психологии накоплен опыт исследования процессов профессиональной адаптации работников.

Труд большинства работников осуществляется в таких условиях, что на них воздействует комплекс неблагоприятных производственных факторов различной природы, нервно-эмоционального перенапряжения, высокой

ответственности. К числу психологических стресс-факторов, эффект которых сказывается на обслуживающем персонале относятся: большое количество контактов с людьми, постоянное соприкосновение с чужими проблемами, с негативными эмоциями, которые несут отрицательную энергию; повышенные требования к профессиональной компетентности, самоотдаче; ответственность за имущество других людей; производственная среда с новыми факторами социального риска.

Анализ теоретических основ данной проблемы подтвердил актуальность создания web-сайта: «Адаптации сотрудников в организации», который позволит, интересующимся данной проблемой пользователям, получить более подробную информацию в самой доступной на сегодняшний день форме – в виде информационного пособия, размещенного в Интернете, что в свою очередь существенно упростит доступ к знаниям по данному вопросу всем, кто интересуется проблемой адаптации. Более того, технология Web позволяет распространять информацию повсюду. World Wide Web – это самый демократичный носитель информации, обеспечивающий возможность расположения информационных данных в различных сферах жизни общества.

**Цель дипломной работы:** создать web-сайт «Адаптация сотрудников в организации»

Цель дипломной работы конкретизирована следующими задачами:

1 Обзор научной литературы по проблеме адаптации и разработке Web-сайтов.

2 Подбор исследовательских методик для диагностики социально-психологической адаптации.

3 Отбор программных средств для разработки Web-сайта.

4 Проведение психодиагностического исследования с помощью подобранных методик, направленного на изучение социально-психологической адаптации работников организации.

5 Обработка, анализ и интерпретация полученных в исследовании результатов.

6 Разработка Web-сайта «Адаптация сотрудников в организации».

**Цель исследования:** изучить социально-психологическую адаптацию сотрудников организации.

**Объект исследования:** трудовой коллектив ООО «Фрэшритейл».

**Предмет исследования:** уровень социально-психологической адаптации сотрудников организации.

**Гипотеза** основывается на предположении о том, что оценка самочувствия, активности, настроения является индикатором уровня социальной адаптации.

Для изучения социально-психологической адаптации сотрудников на основании изученной литературы нами были подобраны следующие психодиагностические методики [5]:

– «Диагностика социально-психологической адаптации» направлена на определение уровня социально-психологической адаптации личности;

- «Адаптивность» многоуровневый личностный опросник: предназначен для изучения адаптивных возможностей индивида на основе оценки некоторых психофизиологических и социально-психологических характеристик;
- «САН», предназначена для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (по первым буквам этих функциональных состояний и назван опросник).

# **1 Теоретический обзор проблемы социальной адаптации и создания web-сайтов**

## **1.1 Феномен социальной адаптации**

### **1.1.1 Социально-психологическая адаптация как междисциплинарная проблема**

Понятие «адаптация» заимствовано из биологии и означает приспособление, приспособление к окружающей среде. Трудовая адаптация – это социальный процесс освоения личностью новой трудовой ситуации, в котором в отличие от биологического и личность, и трудовая среда оказывают активное воздействие друг на друга и являются адаптивно-адаптирующими системами. Поступая на работу, человек активно включается в систему профессиональных и социально психологических отношений конкретной трудовой организации, усваивает новые для него социальные роли, нормы, согласовывает свою индивидуальную позицию с целями и задачами трудового коллектива, тем самым подчиняя своё поведение служебным предписаниям данного предприятия или учреждения [3].

Однако при поступлении на работу человек уже имеет определенные цели и ценностные ориентации поведения, в соответствии с которыми формирует свои требования к трудовой организации данного предприятия. Трудовая организация, исходя из своих целей и задач, предъявляет свои требования к работнику, его трудовому поведению. Реализуя свои требования работник и трудовая организация взаимодействуют, приспособляются к друг другу, в результате чего осуществляется процесс трудовой адаптации. Таким образом, трудовая адаптация - двусторонний процесс между личностью и новой для нее социальной средой.

Адаптированность человека в конкретной трудовой среде проявляется в его поведении, в показателях трудовой деятельности: эффективности труда (его количестве и качестве); усвоении социальной информации и ее практической реализации; росте всех видов активности (трудовой общественно-политической, познавательной); удовлетворенности различными сторонами трудовой деятельности (содержанием труда, заработной платы, организацией, условиями труда, морально-психологическим климатом в организации, возможностью общеобразовательного и профессионального роста и т. д. ).

Трудовая адаптация может быть первичной – при первоначальном вхождении работника в производственную среду и вторичной – при смене рабочего места без смены и со сменой профессии или при существенных изменениях среды. Она имеет сложную структуру и представляет собой единство профессиональной, социально-психологической, общественно-организационной и культурно-бытовой адаптации.

Профессиональная адаптация выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессиональных необходимых качеств личности, в развитии



устойчивого положительного отношения работников к своей профессии. Профессиональная адаптация во многом выражается в ознакомлении с профессиональной работой, приобретении навыков профессионального мастерства, сноровки, необходимых для качественного выполнения трудовых обязанностей [4].

Социально-психологическая адаптация заключается в освоении человеком социально-психологических особенностей трудовой организации, вхождения в сложившуюся в ней систему взаимоотношений, позитивном взаимодействии с членами организации. Это включение работников в систему взаимоотношений трудовой организации с ее традициями, нормами жизни, ценностными ориентациями. В ходе такой адаптации работник постепенно получает информацию о трудовой организации, ее нормах, ценностях, о системе деловых и личных взаимоотношений в группе, о социально-психологической позиции отдельных членов группы структуре взаимоотношений, о лидерах группы. Эта информация не усваивается работником пассивно, а соотносится с его прошлым социальным опытом, с его ценностными ориентациями и оценивается им. При соответствии информации прошлому опыту работника, его ориентациям она оценивается им положительно, работник начинает принимать групповые нормы и постепенно происходит процесс идентификации личности с трудовой организацией. В ходе социально-психологической адаптации работник вступает в реальную жизнь организации, участвует в ней, у него устанавливаются положительные взаимоотношения с коллегами, непосредственным руководителем, администрацией. То есть новый работник вживается в коллектив, осваивает системы ценностей, устанавливает связи и вступает в отношения с остальными членами коллектива и т. д.

Общественно-организационная адаптация – означает освоение новыми членами трудового коллектива организационной структуры организации, системы управления и обслуживания производственного процесса, режима труда и отдыха и т. д.

Культурно-бытовая адаптация – это участие новых членов трудового коллектива в традиционных для данного предприятия мероприятиях в не рабочее время. Характер этого вида адаптации определяется уровнем культуры производства, развитием его инфраструктуры, общем уровнем развития членов организации. Быстро и безболезненно происходит культурно-бытовая адаптация в тех трудовых организациях, члены которых связаны не только отношениями по работе, но и совместным досугом.

Психофизиологическая адаптация – это процесс освоения человеком совокупности условий труда. В современном производстве морально стареют не только техника и технология, но и санитарно-гигиенические нормы производственной обстановки. Улучшение санитарно-гигиенических условий труда и быта работников, проявление всё большего количества удобных и современных квартир, одежды, предметов туалета не может не сказаться на производственной деятельности. Современный работник чутко реагирует на

любые изменения субъективно воспринимаемых им санитарно-гигиенических норм комфорта, ритма труда и т. д. Материалы многих исследований свидетельствуют о том, что для рабочих вопросы, связанные с санитарно-гигиеническими нормами комфорта, весьма актуальны [6].

В процессе адаптации работник проходит следующие стадии:

1 Стадия ознакомления, на которой работник получает информацию о новой ситуации в целом, о критериях оценки различных действий, о нормах поведения.

2 Стадия приспособления – на этом этапе работник переориентируется, признавая главные элементы новой системы ценностей, но пока продолжает сохранять многие свои установки.

3 Стадия ассимиляции, когда осуществляется полное приспособление работника к среде, идентификация с новой группой.

4 Идентификация, когда личные цели работника отождествляются с целями трудовой организации, предприятия, фирмы, акционерного общества, кооператива и т. д.

По характеру идентификации различают три категории работников: безразличные, частично идентифицированные и полностью идентифицированные. Ядро любой трудовой организации составляют полностью идентифицированные работники. Как правило, это ядро составляют не подхалимы, а наиболее квалифицированные и добросовестные работники. Скорость адаптации зависит от многих факторов. Нормальный срок адаптации для разных категорий работников составляет от одного года до трех лет. Не умение войти в трудовую организацию, адаптироваться в ней вызывает явление производственной и социальной дезорганизацией.

Социальная адаптация. Спецификой человеческой адаптации является то, что, этот процесс связан с социализацией человека, с «врастанием в социальный мир». По существу, социальная адаптация является важнейшим механизмом социализации. Но если «социализация» представляет собой постепенный процесс формирования личности в определенных социальных условиях, то понятие «социальная адаптация» подчеркивает, что в относительно короткий промежуток времени личность или группа активно осваивает новую социальную среду, которая возникает либо в результате социального или территориального перемещения, либо при изменении социальных условий.

Процесс социальной адаптации носит конкретно-исторический характер, который по-разному влияет на личность или подталкивает ее к определенному выбору механизмов действия в заданном контексте времени.

Процесс социальной адаптации необходимо рассматривать на трех уровнях:

- Общество (макросреда) – адаптация личности и социальных слоев к особенностям социально-экономического, политического, духовного и культурного развития общества;

- Социальная группа (микросреда) – адаптация человека или, наоборот, несовпадение интересов человека с социальной группой (производственный коллектив, семья, учебный коллектив и пр.);

- Сам индивид (внутриличностная адаптация) – стремление достичь гармонии, сбалансированности внутренней позиции и ее самооценки с позиции других индивидуумов[7,8].

Человек входит в широкую систему профессиональных, деловых, межличностных, социальных отношений, которые позволяют ему адаптироваться в данном социуме. Система социальной адаптации включает различные виды адаптационных процессов: производственная и профессиональная адаптация; бытовая; досуговая; политическая и экономическая; адаптация к формам общественного сознания (наука, религия, искусство, мораль и пр.); к природе и др.

Адаптационные процессы проявляются в трех формах, характеризующихся различным соотношением стихийных и сознательных приспособительных механизмов:

1) Преимущественно стихийное протекание адаптационных процессов проявляется в неудовлетворенности человека условиями его самореализации без достаточного осознания путей выхода из существующего положения. В этом случае завершением адаптационных процессов чаще всего является отказ (полный или частичный) от общественно-полезной деятельности, перемещение центра активности личности в сферу досуга или самореализация человека в альтернативных группах, не входящих в социальную структуру общества. В современных условиях эти процессы находят свое выражение в переориентации человека на самого себя: всевозможные оздоравливающие системы, нетрадиционные способы психологической и физиологической самореализации, развитие «экстрасенсорных» способностей, стремление к мистическим и оккультным переживаниям и т.п.

2) Другая форма, характеризующаяся примерно равным соотношением стихийных и сознательных элементов, проявляется в конструировании идеальных моделей воображаемой деятельности без реального их воплощения. Результат этой формы адаптации личности — создание различных социальных утопий и их пропаганда.

3) Третья форма адаптационных процессов связана с преобладанием сознательных элементов и выражается в формировании жизненных планов личности, целенаправленной жизнедеятельности. При прочих равных условиях эта форма адаптации в наибольшей степени способствует действительной самореализации личности и ее превращению в субъект общественного развития.

Любой вид социальной адаптации требует от человека определенных способностей. Характер и степень адаптации либо дезадаптации личности зависит во многом от человека и его социального развития. Но, с другой стороны, хорошо организованная профессиональная работа со стороны социальных служб различного профиля направлена на обеспечение помощи

отдельным личностям, группам, социальным слоям общества на различных этапах их развития и уровня их социальной адаптации [9].

Необходимо изучение адаптации как сложного механизма социализации личности, включающего, в частности, освоение людьми новых социальных ролей, формирование мотивационной сферы, восприятие индивидами себя, своего окружения и многие другие психологические явления, состояния и образования.

Адаптация как вид взаимодействия личности (либо группы) с общественной средой, в ходе которого согласовываются требования и ожидания его участников, во многом зависит от определяемого индивидом первоначального, самоидентифицированного положения в системе общественной иерархии. Самоидентификация личности, выбор, который сделает индивид, осуществляется в соответствии с самоопределением личности, с сопоставлением себя и изменившейся социальной среды.

Под адаптацией понимают процесс и результат взаимодействия индивида (группы) с кардинально меняющейся средой, в ходе которого постепенно согласуются требования и ожидания обеих сторон, так что индивид получает возможность выживания (и не только, но еще и процветания), а макросреда – воспроизведения и вступления в иную, восходящую стадию.

Адаптация предстает многообразным, комплексным явлением в жизни социальных субъектов. Можно выделить четыре основополагающих аспекта рассмотрения адаптации: как разновидности социального отношения, социального процесса, социальной деятельности и институциональной формы. Адаптация как общественный феномен выступает сложным структурно-функциональным духовно-практическим образованием, проявляющимся на всех уровнях социальной жизни людей. Благодаря этому адаптация становится одним из важнейших универсальных способов преодоления негативных кризисных общественных явлений и подготовки людей к включению в инновационные социальные системы. Тем самым, адаптация обеспечивает последовательность и закономерность эволюционной трансформации общества, снижение риска проявления деструктивных тенденций и гармонизацию складывающихся социальных отношений [10].

Адаптация к социальным изменениям в обществе связана, прежде всего, с существованием нормативно регулируемой в исторически определенный период времени социальной системы. Ее важнейшими компонентами выступают разнообразные экономические, социальные, политические и идеологические структуры. Социокультурные системы составляют «ядро» содержания форм адаптации населения к социальным изменениям. Это происходит в связи с тем, что они непосредственно воздействуют на характер восприятия такого рода изменений, поскольку в их основе можно выделить определенный вид культуры. Адаптация к экономическим изменениям отражает элементы экономической культуры и должна опираться на них. Когда человек адаптируется к политическим изменениям, он неизбежно обращается к нормам политической культуры. Адаптация к духовно-нравственным

изменениям связана с нравственной культурой. Адаптация молодежи к изменениям в образовательной сфере связана с культурой образования, в профессиональной сфере – с профессиональной культурой, в досуговой сфере – с культурой досуга и т.д. сложнее с адаптацией к социальным изменениям. Она имеет отношение не к какой-либо одной культуре, а к нескольким, поскольку социальные изменения имеют комплексный характер и могут дифференцироваться в зависимости от той или иной социальной сферы человеческой жизнедеятельности.

Социальная адаптация является целенаправленным взаимодействием элементов сознания и поведения социального субъекта и ценностной системы внешней для него среды с целью установления между ними соответствия и преодоления разногласий взаимоотношений. Адаптация выступает в качестве разновидности общественных отношений, процессов, деятельности и социальных институтов, оптимизирующих и направляющих ее развитие. Главные цели адаптации как общественного феномена – преодоление дисфункций социальной системы, гармонизация взаимосвязей социального субъекта с элементами среды.

Социальная адаптация личности направлена на восстановление норм, социально-полезных отношений с социальными субъектами (группами и отдельными ее членами), изменение в позитивном плане общения, поведения, деятельности. Психологическая адаптация – усвоение социально полезных стандартов поведения и ценностных ориентаций, сближение установок и направленности личности с ожиданиями социальной среды. Социальная и психологическая стороны адаптации находятся в неразрывном единстве, хотя иногда могут не совпадать.

Социальная адаптация на уровне отдельных личностей включает: 1) реализацию механизма взаимодействия личности с микросредой путем определенного приспособления к ней через общение, поведение, деятельность; 2) усвоение норм, моральных ценностей ближайшего позитивного социального окружения путем их рационального осознания или путем интериоризации; 3) достижение состояния адаптивности субъекта путем установления динамического равновесия между его личностными установками и ожиданиями социальной среды при наличии контроля с ее стороны.

Сложность механизма социальной адаптации проистекает от того, что взаимодействуют две структурно сложные системы – личность и социальная среда. Адаптация – это приспособление уже сформировавшейся личности к новым условиям жизнедеятельности. А социальная среда на макроуровне – это общество в целом, на микроуровне – микросреда, которую составляет ближайшее окружение человека и его отношения в семье, трудовом коллективе, в различных малых социальных группах. Микросреда – это непосредственная среда, взаимодействующая с личностью в процессе ежедневной практической деятельности. Макро- и микросреда находятся в постоянном взаимодействии с личностью и в неразрывной связи между собой, т.е. формируют как типовые, так и индивидуальные признаки личности [11].

Исходя из анализа возможных типов механизма взаимодействия личности и социальной среды, будет целесообразным понимать под социальной адаптацией лишь такой социальный процесс, который заключается во взаимодействии посредством общения личности и позитивной социальной среды. Приспособление личности к негативным или даже криминальным условиям социальной среды целесообразно называть «псевдоадаптацией». Могут все чаще встречаться противоречия, когда личность усвоила и использует образцы и шаблоны поведения и деятельности, характерные для своей ближайшей микросреды и в то же время не достигает органического единства с макросредой, обществом в целом, не интегрируется с макросредой, т.е. не является социализированной личностью [11,12].

Адаптация – двуединый процесс, в ходе которого субъект не только испытывает воздействие со стороны социальной среды и социальных институтов (семья, система образования, СМИ и пр.), но и сам может активно воздействовать на внешнюю среду, трансформируя ее в соответствии со своими потребностями. Обладая сложной и многоуровневой структурой и функциями, адаптация оказывается способной как к глубоким изменениям в сознании и поведении субъекта, так и к внесению существенных корректив в инновационную среду. При этом ее содержание не сводится только к социальной реабилитации. Оно значительно шире, благодаря чему адаптация имеет отношение к эвристическим, эмоционально-чувственным, вербально-коммуникативным, ценностно-ориентационным, институционально-организационным и другим компонентам взаимодействия субъекта и среды.

Механизм социальной адаптации личности выступает как единый процесс деятельности, общения, самосознания в социальной деятельности человека, когда происходит преобразование его внутреннего мира, реализация скрытых потенций, помогающих полноценно включиться в процессы социальной адаптации как активной личности. Социальное самосознание личности выступает как механизм социальной адаптации, при котором происходит формирование и осмысление своей социальной принадлежности и роли. Существуют и такие механизмы социально-психологической адаптации личности, как: 1) когнитивный, включающий все психические процессы, связанные с познанием: ощущения, восприятие, представление, память, мышление, воображение и т.д.; 2) эмоциональный, включающий различные моральные чувства и эмоциональные состояния: беспокойство, озабоченность, сочувствие, осуждение, тревога и т.д.; 3) практический, поведенческий, предлагающий определенную направленную деятельность человека в социальной практике. В целом, все эти социально-психологические механизмы социальной адаптации личности составляют полное единство. В основе социальной адаптации личности лежит активное или пассивное приспособление, взаимодействие с существующей социальной средой, а также способность изменять и качественно преобразовывать саму личность человека.

Эффективность, конечный результат адаптации определяются объективными показателями достижений и субъективной удовлетворенностью

своими достижениями в той профессиональной и социально-экономической позиции, которую занимает человек, занимающийся эмоциональным самочувствием личности [13].

Для решения задач социальной адаптации одаренных детей и подростков большое значение имеет правильное построение взаимоотношений одаренного ребенка с окружающим миром, что позволит ему наиболее полно проявить свои способности. Особенно остро встает этот вопрос в подростковом возрасте, так как именно в этом возрасте формируется самосознание, нравственные убеждения, мировоззрение, интересы. Очень важно создать благоприятную психологическую обстановку для одаренного ребенка, которая поможет преодолению разрыва между интеллектуальным и личностным развитием и будет способствовать их развитию. Так же важны трудные жизненные ситуации, как обстоятельства жизни, требующих от подростка таких действий и условий, которые находятся на границе его адаптивных возможностей или даже превосходят имеющиеся у него резервы, для того, чтобы защитить и утвердить значимую ценность, цель, систему отношений, качество личности, которые в определенных условиях могут быть потеряны или уничтожены.

Проблемы социальной адаптации и профессиональной переориентации встают перед многими безработными, эмигрантами и другими слоями населения, утратившими привычный социальный статус.

Жизненно важное значение имеет социальная адаптация детей, лишенных родительского попечительства, воспитанников детских домов. Программы социальной адаптации таких детей направлены на формирование чувства долга, готовности к самостоятельному планированию и контролю своего поведения, к решению бытовых проблем самообслуживания и ведения домашнего хозяйства, умения обращаться с деньгами, к достижению социально-трудовой адаптации через трудовое и профессиональное обучение, психологической готовности к взрослой жизни в современных социальных условиях.

Медикаментозная и психологическая коррекция может играть существенную роль в решении задач социальной адаптации лиц, переживших экстремальные военные или социальные потрясения, ситуации насилия, либо работающих в экстремальных и социально-негативных условиях (работники правоохранительных органов, спасательных служб и пр.).

Таким образом, конкретные разнообразные социальные проблемы на всех уровнях требуют от социальных служб оказания необходимой помощи для достижения социальной адаптации отдельных лиц, групп, социальных слоев населения. Отсюда возрастает роль социальных работников; различных служб помощи населению, призванных отрегулировать механизмы взаимоотношений человека с социальной средой благодаря своей профессиональной компетенции.

## 1.1.2 Психологическая адаптация и профессиональная деятельность

А.Б.Георгиевский, на основе сравнительного анализа большого числа определений адаптации, предложил свое обобщенное понятие адаптации: «Адаптация есть особая форма отражения системами воздействия внешней и внутренней среды, заключающегося в тенденции установления с ним динамического равновесия». Из всего разнообразия проявлений феномена адаптации нас интересует проявление адаптации в трудовой и профессиональной деятельности. Ф.Б.Березин определяет психическую адаптацию как процесс установления оптимального соответствия личности и окружающей среды в ходе осуществления свойственной человеку деятельности, который позволяет индивидууму удовлетворять актуальные потребности и реализовывать связанные с ними значимые цели (при сохранении психического и физического здоровья), обеспечивая в то же время соответствие психической деятельности человека, его поведения требованиям. М.А.Дмитриева развивает и конкретизирует понятие психической адаптации, рассматривая проявление этого психологического феномена в профессиональной деятельности. Под психологической профессиональной адаптацией исследователь понимает процесс становления и сохранения динамического равновесия в системе «человек – профессиональная среда». Профессиональная среда включает в себя объект и предмет труда, средства труда, цели и профессиональные задачи, условия труда и социальную среду. Адаптивность как способность человека к адаптации связывается с согласованием целей и результатов профессиональной деятельности.

Традиционно адаптация рассматривается как процесс и как результат. При рассмотрении адаптации как процесса выделяют его временные характеристики, стадии адаптации, рассматривают их протяженность. В рамках этого направления происходит выявление основных элементов адаптационного процесса, связанных в единую логическую и временную последовательность. М.А.Дмитриева в процессе адаптации человека к профессиональной деятельности выделяет ряд этапов: первичная адаптация, период стабилизации, возможная дезадаптация, вторичная адаптация, возрастное снижение адаптационных возможностей [14].

Результативный аспект адаптации используется как основной элемент при оценке успешности адаптационных процессов в целом. Ф.Б.Березин формулирует три критерия оценки психической адаптации в условиях определенной профессиональной деятельности:

- 1) успешность деятельности (выполнение трудовых заданий, рост квалификации, необходимое взаимодействие с членами группы и другими лицами, оказывающее влияние на профессиональную эффективность);
- 2) способность избегать ситуаций, создающих угрозу для трудового процесса, и эффективно устранять возникшую угрозу (предотвращение травм, аварий, чрезвычайных происшествий);



3) осуществление деятельности без значимых нарушений физического здоровья.

Общим показателем адаптированности является отсутствие признаков дезадаптации. Дезадаптация может возникнуть вследствие кратковременных и сильных воздействий среды на человека или под влиянием менее интенсивных, но продолжительных воздействий. Дезадаптация проявляется в различных нарушениях деятельности: в снижении производительности труда и его качества, в нарушениях дисциплины труда, в повышении аварийности и травматизма. Физиологические и психологические признаки дезадаптации соответствуют признакам стресса.

П. Медавар к двум традиционным аспектам рассмотрения адаптации (как процесс и как результат) добавил еще один: адаптация есть нечто такое, что организм или популяция вырабатывают у себя, чем они обладают в потенциале для успешного существования в условиях, которые изменяются в будущем (приводится по Реан и др.). Это позволило А.А.Реану с соавторами рассматривать адаптацию не только как процесс и результат, но и как основание для формирования новообразований психических качеств.

Аспект рассмотрения адаптации, связанный с формированием в ходе нее различных новообразований, в определенном смысле интегрирует два выделенных ранее подхода (процессуальный и результативный). Здесь объектом рассмотрения является совокупность психических свойств, которые сформировались (развились) в процессе адаптации и привели к тому или иному результату. При этом в состав новообразований включаются не только совокупность знаний, умений и навыков, полученных и сформированных у себя субъектом адаптации, но и сложная система межличностного взаимодействия с профессиональным и социальным окружением. Выделение формируемых при адаптации новообразований человека (как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности) позволяет полнее рассмотреть адаптационный процесс в его развитии. Как справедливо отмечал В.Т.Кудрявцев, развитие на любом уровне – это всегда порождение существенно нового.

Основополагающими измерениями адаптации остаются ее процессуальный и результативный аспекты. А новообразования человека-профессионала (включая его индивидуальный уровень, уровень личности, уровень субъекта деятельности и индивидуальности), выделяющиеся и формирующиеся внутри первых двух аспектов, затем надстраиваются и образуют собственное измерение профессиональной адаптации.

Соответственно, при рассмотрении профессиональной адаптации также следует выделять три взаимосвязанных аспекта: а) адаптация как процесс приспособления специалиста к изменяющимся условиям профессиональной среды, характеризующийся своими пространственно-временными механизмами; б) как результат этого процесса, характеризующийся степенью итоговой адаптированности человека; в) как источник новообразований, характеризующийся комплексом формируемых качеств профессионала. От

соответствия этих трех компонентов зависит характер поведения специалиста, степень эффективности его взаимодействия в системе «человек – профсреда», психологические состояния человека в труде и др. [15].

Обычно исследователи при рассмотрении профессиональной (или социально-профессиональной, подчеркивая при этом роль социального взаимодействия) адаптации выделяют два типа адаптационного процесса, характеризующихся, соответственно: 1) преобладанием пассивного, конформного принятия ценностных ориентаций; 2) с преобладанием активного воздействия человека на профессионально-социальную среду.

Наиболее интересным (с точки зрения интересующей нас проблемы профессионального развития человека) нам представляется видение двух приведенных типов адаптационного процесса, предложенное Л.М.Митиной. Исследователь, опираясь на положения Рубинштейна о двух способах жизни, выделила две модели (или стратегии) профессиональной адаптации: модель профессионального функционирования (адаптивное поведение) и модель профессионального развития (творчество, личностный и профессиональный рост). В первой модели у человека доминирует пассивная тенденция, проявляющаяся в приспособлении, а отчасти, и в подчинении профессиональной деятельности внешним обстоятельствам. Во второй модели – модели профессионального развития – доминирует активная тенденция, проявляющаяся в стремлении к профессиональному самовыражению, самореализации.

При адаптивном поведении (I модель) в самосознании человека доминирует тенденция к подчинению профессиональной деятельности внешним обстоятельствам в виде предписанных требований, правил, норм. В деятельности специалист, как правило, руководствуется постулатом экономии собственных энергетических затрат (физических, эмоциональных, интеллектуальных и др.). При этом он пользуется, в основном, наработанными ранее алгоритмами решения профессиональных задач, проблем, ситуаций, превращенных в штампы, шаблоны, стереотипы.

При поведении профессионального саморазвития (II модель) человек характеризуется способностью выйти за пределы непрерывного потока повседневности, увидеть свой труд в целом и превратить его в предмет практического преобразования. Этот прорыв дает ему возможность стать хозяином положения, конструирующим свое настоящее и будущее, что позволяет внутренне принимать, осознавать и оценивать трудности и противоречия разных сторон профессиональной деятельности, самостоятельно и конструктивно разрешать их в соответствии со своими ценностными ориентациями, рассматривать трудности как стимул дальнейшего развития, как преодоление собственных пределов, возможность «приподнять потолки». Таким образом, вторая модель адаптации, по Л.М.Митиной, ориентирована на активное использование и развитие имеющегося у человека индивидуального ресурса.

А.А.Реан считает, что типы адаптационного процесса, на самом деле, различаются не по критерию «активный – пассивный», ибо всякая адаптация есть проявление активности психики. И первый из названных типов (I модель) адаптации тоже характеризует активную адаптацию. Но здесь речь идет об активном приспособлении человека, об активном его самоизменении, самокоррекции в соответствии с требованиями профессиональной среды. Таким образом, если речь идет о процессе профессиональной адаптации, то пассивного принятия ценностных ориентаций первичного трудового коллектива (моно- или полипрофессиональной группы), составляющего персонал организации, без активного самоизменения человека быть не может. А.А.Реан критерием различного типа адаптационного процесса предлагает считать вектор активности, его направленность:

1 Направленность вектора активности «наружу» соответствует второй модели адаптации (модели профессионального развития – по Л.М.Митиной). Процесс адаптации характеризуется активным воздействием человека на профессиональную среду, ее освоение и приспособление к себе.

2 Направленности вектора активности «внутри» соответствует первой модели адаптации (по Л.М.Митиной) [16].

Процесс адаптации связан с активным изменением человеком себя, с коррекцией собственных установок и привычных поведенческих стереотипов. Это тип активного самоизменения и активного самоприспособления к среде. И, как отмечает А.А.Реан, еще неизвестно, что с энергетической и эмоциональной точки зрения дается легче: изменение среды или изменение себя. Ибо конформное, пассивное принятие требований, норм, установок и ценностей профессиональной (да и социальной) среды без включения активного процесса самоизменения, самокоррекции и саморазвития – это всегда не адаптация, а дезадаптация. Это практически всегда (только лишь в различной степени выраженности) переживание человеком психологического дискомфорта, неудовлетворенности, ощущение собственной малости и, возможно, неполноценности. Истинная адаптация – это всегда активный процесс: будь то активное изменение профессиональной среды или активное изменение себя. Причем, это активное изменение себя, оставаясь процессом профессиональной адаптации (приспособления), может объективно протекать как процесс развития человека-профессионала, развития его профессионализма. Это наглядно можно представить на примере вхождения молодого специалиста в новую для него профессиональную среду со сложившимися профессиональными традициями и стилем совместной деятельности.

На этапе вхождения человека в новый для него трудовой коллектив, в организацию с установившимися правилами, традициями должна преобладать стратегия адаптивного поведения. Эта стратегия позволяет человеку конструктивно войти в технологический процесс, характеризующийся своими нормативами, освоить необходимые алгоритмы труда, определяемые внутренними правилами и распорядками, вписаться в сложившиеся информационные потоки, в систему деловых и межличностных отношений

членов коллектива. При адаптивном поведении человек проходит процесс профессиональной социализации, связанный с «присвоением» накопленного социального и личностного опыта в коллективе.

3 В случае неприемлемости для человека по каким-либо причинам двух рассмотренных вариантов, адаптационный процесс протекает по типу активного поиска в социальном и профессиональном пространстве новой профессиональной среды, для которой адаптивный потенциал данного человека является достаточным. Последнее обстоятельство является принципиально важным, ибо каждый человек обладает своим индивидуальным ресурсом профессионального развития (ИРПР), который может обеспечивать адаптацию и развитие его профессионализма в одних условиях, но не может обеспечить его адаптацию в других условиях.

Профессиональное развитие человека не ограничивается (и принципиально не может быть ограничено) развитием внутри одной, изначально выбранной профессии. По ряду причин человек может почувствовать ограничения в своем профессиональном развитии в рамках данной профессии. Отсюда следует, что сознательный уход из профессии целесообразно рассматривать как результат осознания кризисной ситуации, невозможность самореализации в профессии, необходимость изменения личностной и профессиональной перспективы. При этом невозможность самореализации затрагивает глубинные отношения личности.

Таким образом, сознательный уход из профессии рассматривается как форма преодоления профессионального кризиса. В процессе профессиональной адаптации, протекающей по третьему типу, человек выходит на осознанный выбор новой для него профессиональной деятельности. И тогда можно говорить о его дальнейшем профессиональном развитии.

В.М.Клещевская предлагает определять профессиональное развитие как любое закономерное изменение, в результате которого возникает новое качественное состояние содержания и структуры деятельности. Такое определение дает возможность подойти к изучению психологических закономерностей развития человека-профессионала для определения места и роли сознательной смены профессии как к феномену профессионального развития в жизни человека. При этом показателями становления профессионала могут выступать изменения компонентов в психологической структуре деятельности.

А.А.Реан выделяет еще один тип адаптационного процесса, названный им вероятностно-комбинированным, который является, по мнению автора, наиболее распространенным и эффективным с точки зрения адаптации. Вероятностно-комбинированный тип адаптации основан на использовании всех трех вышеприведенных «чистых» типов адаптации. Выбор того или иного варианта осуществляется в результате оценки человеком вероятности успешности адаптации при различных типах адаптационной стратегии (вектор активности «внутри» или «наружу»). При выборе стратегии профессиональной адаптации человек оценивает: а) требования, предъявляемые к нему со стороны

профессиональной среды; б) собственный индивидуальный ресурс профессионального развития в плане возможности изменения профессиональной среды или изменения себя как профессионала; в) цену усилий (физические и психологические затраты) при выборе стратегии изменения профессиональной среды или самокоррекции себя как профессионала. Ясно, что оценка всех этих параметров в большинстве случаев происходит на неосознаваемом, интуитивном уровне [17].

М.А.Дмитриева выделяет три основных аспекта профессиональной адаптации:

1) психофизиологический аспект – адаптация индивида к физическим условиям профессиональной среды;

2) собственно профессиональный аспект – адаптация субъекта деятельности к профессиональным задачам, выполняемым операциям, профессиональной информации;

3) социально-психологический аспект – адаптация личности к социальным компонентам профессиональной среды.

Важным аспектом профессиональной адаптации является принятие человеком профессиональной роли. При этом эффективность профессиональной адаптации в значительной степени зависит от того, насколько адекватно человек воспринимает свою профессиональную роль, а также свои профессиональные связи и отношения.

Оптимальное взаимоотношение между человеком-деятелем и профессиональной средой, достигаемое в процессе профессиональной адаптации, не представляет собой статического, раз и навсегда установившегося состояния. Изменение профессиональной среды, связанное, например, с внедрением современной технологии, с приходом нового руководителя, с приобретением иной профессии или должности, с переходом в другой цех или на другое предприятие, а также изменение потребностей, возможностей и целей самого человека, приводят к необходимости активизации процесса адаптации. Если рассогласования в системе невелики и не требуют больших усилий для их устранения, то можно говорить о ситуативной адаптации, время от времени неизбежно возникающей в процессе любой профессиональной деятельности. Если ситуация связана с коренным изменением профессиональной среды, переходом из одной профессиональной деятельности в другую, то речь идет о вторичной профессиональной адаптации человека.

Изменчивость – характерная особенность современного мира. Те технологические и социальные изменения, которые в прошлые столетия тянулись десятки лет, теперь могут произойти в считанные месяцы и недели, и это оказывает влияние на большинство людей. В современных условиях постоянно изменяются средства деятельности, профессиональные задачи, возникает необходимость приобретения новых знаний и умений. Поэтому процесс профессионализации следует рассматривать неотрывно от процессов непрерывной трудовой и профессиональной адаптации. В качестве индикатора

профессиональной адаптации выступает эффективность выполняемой человеком деятельности.

Адаптация связана с изменением образов. А.И.Худяков считает, что обобщенный образ формируется в течение всей жизни человека; соответственно, в течение всей профессиональной жизни происходит трудовая и профессиональная адаптация. Необходимым условием достижения и сохранения профессиональной успешности в системе «человек – профсреда» является способность человека гибко изменять свою систему профессиональных образов в соответствии с изменением ситуации. Другими словами, реализация профессиональных способностей (актуальных, включенных в структуру выполняемой деятельности, и потенциальных, которые пока не включены в нее) возможна лишь в том случае, если носитель этих способностей адаптируется, т.е. «вписывается» в производственную и социально-экономическую реальность. Именно такая адаптация обеспечивает надежность профессиональной деятельности специалиста, его профессиональную устойчивость [18].

Основываясь на приведенных выше теоретических предпосылках, введем следующее рабочее определение. Вторичной профессиональной адаптацией мы будем называть процесс (и результат) формирования такого новообразования, в качестве которого выступает уникальная интериоризированная модель профессии и модель деятельности в рамках новой профессии, которая может обеспечивать равновесие между требованиями профессиональной среды и особенностями конкретного человека.

Многие исследователи используют обозначение эффективности адаптации как синоним успешности адаптации. Но если понятие «эффективность труда» является сложившимся, то понятие «эффективность адаптации» пока не является таковым. Поэтому считаем необходимым остановиться подробнее на вопросе эффективности адаптации.

Традиционно эффективность труда рассматривается как соотношение полученного эффекта (пользы) и затрат, необходимых для получения данного эффекта. Очевидно, что в зависимости от того, какой аспект профессиональной адаптации (психофизиологический, собственно профессиональный или социально психологический – по М.А.Дмитриевой) является предметом рассмотрения, оценка его эффективности будет различной. Но в любом случае эффективность адаптации (как формы соответствующей психической активности, психической деятельности) определяется соотношением полезного эффекта к затратной стороне.

Мы считаем возможным рассматривать эффективность профессиональной психологической адаптации как отношение успешности деятельности (или, в субъективном ее выражении, удовлетворенности деятельностью и профессиональной средой, условиями труда и т.д.) к психологическим и психофизиологическим затратам («цене» деятельности). В свою очередь, субъективным выражением психологической и психофизиологической «цены» является оценка человеком «трудности»

адаптации, индикаторами которых может быть, например, ухудшение самочувствия, соматовегетативные нарушения и другие признаки дезадаптации.

В.Н.Дружинин, основываясь на идеях В.М.Теплова, рассматривает отношение успешности к «цене» (трудности) деятельности как способность к выполнению той или иной деятельности. Поэтому эффективность профессиональной адаптации может рассматриваться как оценка способности человека к профессиональной адаптации. Таким образом, чем выше удовлетворенность респондентов условиями труда и своим положением в коллективе, тем выше эффективность профессиональной психологической адаптации и проявления адаптивных способностей, и, соответственно, наоборот [17,19].

Представление о человеке лишь как об адаптирующемся существе ограничено и преодолевается в рамках анализа самодвижения деятельности. Этот же анализ приводит к представлению о неадаптивности как о возможно позитивном явлении. Она означает существование противоречивых отношений между целью и результатами функционирования целеустремленной системы: намерения не совпадают с деянием, замыслы – с воплощением, побуждения к действию – с его итогами. Это противоречие неизбежно и неустранимо, но в нем – источник динамики деятельности, ее реализации и развития. Недостижение цели побуждает продолжать деятельность в заданном направлении. Если же результат богаче исходных устремлений, то при участии механизмов рефлексии это стимулирует не продолжение, но развитие деятельности. Неадаптивность – это также особый мотив, направляющий развитие личности и проявляемый в надситуативной активности.

Неадаптивность может выступать и как дезадаптивность – в случае постоянной неуспешности попыток реализовать цель или же при наличии двух и более равнозначимых целей. Это может свидетельствовать о незрелости личности, невротических отклонениях, дисгармонии в сфере принятия решений; или же может быть следствием экстремальности ситуации.

В качестве важнейшего критерия (и индикатора) профессиональной адаптации мы рассматриваем эффективность профессиональной деятельности. Профессиональная адаптация – процесс непрерывный, постоянно активизирующийся в изменяющихся условиях профессиональной среды [20].

### **1.1.3 Особенности и проблемы адаптации к профессиональной деятельности**

Происшедшие в последнее время радикальные перемены в обществе оказывают дополнительную психологическую нагрузку на обслуживающий персонал, так как требуют более качественной работы в значительно более короткие сроки. Инновационная деятельность сервисного центра направлена на практическое использование научно-технического результата и интеллектуального потенциала, с целью расширения ассортимента

предоставляемых услуг, способов их производства, повышения качества помощи и удовлетворения потребностей клиентов в высококачественных услугах. Большинство сотрудников, работающих в инновационных условиях, имеют ненормированный рабочий день, сверхурочную работу, связанную с совмещением должностей или дополнительной профессиональной нагрузкой (повышение квалификации, освоение новых методов) [19]. Интенсификация профессиональной деятельности отражается на состоянии здоровья – способствует увеличению уровня общей заболеваемости и уровня распространенности хронической патологии. Низкая оплата труда работников в условиях развития рыночной экономики заставляет работать, часто пренебрегая временем, предусмотренным на отдых для восстановления физического и эмоционального баланса организма, огромная ответственность за конечный результат своей деятельности – удовлетворение потребностей клиента в техническом обслуживании, приводит к перенапряжению отдельных органов и систем, возникновению заболеваний. Все эти факторы влекут за собой снижение адаптационного потенциала.

Работник сервисного центра находится в тисках технических стандартов, регламентов, которые он должен выполнить по отношению к клиенту. Добавьте сюда напряженность труда, перегрузки, все это формирует состояние стресса.

Интенсивная работа в неблагоприятных условиях труда и при высокой изношенности оборудования обусловила тот факт, что у работников наблюдается высокие показатели и рост профессиональной заболеваемости. Особый интерес представляет исследование в свете теории справедливости. В соответствии с этой теорией человек оценивает свои возможности относительно других людей в зависимости от факторов вознаграждения, цены и своего вклада. Каждый человек ожидает справедливых взаимоотношений, при которых то, что он вкладывает и получает от этих отношений, пропорционально тому, что другие индивидуумы вкладывают и получают. В профессиональной деятельности взаимоотношения не всегда строятся на основе фактора справедливости. Например, отношения между сервисным работником и клиентом считаются дополняющими – работник обязан оказывать внимание, заботу и вкладывать больше, чем клиент. В результате устанавливаются неравноценные отношения, что может явиться причиной снижения адаптивности [20].

Факторы трудовой адаптации – это условия, влияющие на течение, сроки, темпы, и результаты этого процесса. Поскольку адаптация – двухсторонний процесс между личностью и той производственной средой, в которую она включается, все факторы трудовой адаптации можно разделить на две группы – личностные и производственные [4].

**Личностные факторы**, в свою очередь, можно классифицировать на социально-демографические, социально обусловленные, психологические, социологические. Такие демографические признаки, как пол, возраст, семейное положение, национальность, сами по себе не являются социальными, но оказывая значительное влияние на протекание социальных процессов,



приобретают социальное значение, находятся во взаимосвязи и взаимозависимости с процессом адаптации.

Активно отражается на адаптации возраст – важнейший по степени влияния среди социально-демографических факторов. С ним связаны качественные характеристики работника – стаж его работы, образование, семейное положение. Как правило, период до 30 лет не дает высоких показателей адаптации, т.е. проблема адаптации работника и дальнейшей стабилизации коллектива – это, прежде всего, молодежная проблема.

Семейное положение накладывает существенный отпечаток на работника, его восприятие действительности. Наличие мужа (жены), детей делает работника представителем малой социально-психологической группы со своими интересами, нормами, вынуждает его корректировать свое поведение в соответствии со своей принадлежностью к данной группе. Отсутствие их воздействует на деятельность, поведение работника неоднозначно. С одной стороны, он может больше отдаваться профессиональной и общественной деятельности. С другой – он лишен необходимых компонентов жизненного равновесия, что снижает общую удовлетворенность жизнедеятельностью. Все это, в свою очередь, способно и отрицательно влиять на его профессиональную и общественную деятельность. Так, исследование адаптации молодых специалистов показало более успешную профессиональную адаптацию среди женатых и замужних. У несемейных молодых специалистов успешнее проходит социально-психологическая адаптация.

Стаж работы как фактор адаптации тесно связан с возрастом. Он является центральным среди других факторов, влияющих на укрепление или нарушение взаимосвязей работника и предприятия. В социологии труда принято изучать явление трех видов стажа: общего, работы в данном предприятии, по данной профессии. Выделяют иногда стаж работы в данном коллективе.

Социальное происхождение имеет существенное значение для адаптации, так как семья очень сильно влияет на профессиональные ориентации выпускников школ, на выбор сферы трудовой деятельности.

Действие образования как факторов адаптации таково, что на рабочих местах наименее адаптирована молодежь с более высоким уровнем образования. Разрешить это противоречие можно ориентированием молодежи на техническое творчество, творчество в труде. Иначе происходит поиск более интересной, соответствующей образованию работы, переход на другое предприятие.

Чем выше уровень притязаний, тем труднее идет адаптация. Уровень притязаний является производным от образования, социального происхождения.

Восприятие самого себя – это представление работника о себе. С точки зрения адаптации это представление о том, какие его способности являются наиболее ценными и важными.

Важным личностным фактором, особенно значимым для вторичной адаптации, является готовность работника к восприятию нового. Эта

готовность определяется уровнем его образования и квалификации. Она связана с направленностью системы образования на формирование у человека умения самостоятельно получать знания, потребности в их постоянном пополнении.

К **производственным факторам**, по существу, относятся все элементы производственной среды. Для каждой категории работников производственные факторы модифицируются в соответствии со спецификой труда данной группы. Так, для рабочих имеет особое значение состояние оборудования, формы организации труда.

Специфическим фактором адаптации являются формы организации труда. В условиях бригадной организации труда уровень адаптации рабочих, как правило, выше, чем при индивидуальной организации.

На адаптацию работников к меняющимся условиям производства влияет существующая на предприятиях система внедрения новшеств [10].

Как и личностные факторы, производственные факторы по-разному действуют на различные аспекты адаптации. Для одних аспектов наиболее значимы одни факторы, для других – другие. Причем сам набор значимых факторов для одних аспектов больший, для других – меньший.

При первичной адаптации происходит особенно резкая ломка привычного стереотипа поведения. В этот период освоения новой специальной роли новичком особенно необходима поддержка и опека. Эффективнее всего реализация этих целей может обеспечиваться наставничеством.

Процесс взаимного приспособления сотрудника и организации, основанный на принятии или непринятии первым новых профессиональных и организационных условий работы, должен быть связан как со стратегическим планированием в организации, так и с существующими программами мотивации сотрудников, оценки и развития персонала и, конечно же, со сложившейся корпоративной культурой компании.

Именно недостаточное внимание службы по работе с персоналом к этой функции, отсутствие четко регламентированных процедур по адаптации новых сотрудников влечет за собой невработаемость нового сотрудника в коллектив, его уход или увольнение по инициативе администрации. Соответственно эффективность мероприятий по комплектованию организации персоналом снижается, да и эффективность деятельности организации в целом, падает.

Большое внимание уделяется проблеме адаптации в коллективе новых сотрудников и выделяем следующие этапы создания эффективной процедуры [11].

Во-первых, необходимо выделить факторы, которые влияют на успешную адаптацию новых сотрудников, а также выработать критерии оценки эффективности процедуры адаптации.

Во-вторых, определить круг мероприятий, необходимых для понимания и успешного принятия сотрудником существующих на предприятии норм и правил.

В-третьих, определить круг лиц, которые будут осуществлять и контролировать эти мероприятия, разграничить сферы ответственности различных подразделений, включенных в процесс.

Можно выделить следующие факторы, влияющие на процесс адаптации сотрудника в коллективе:

- организационный;
- социально-психологический;
- профессиональный.

**Организационная адаптация** основана на понимании и принятии новым сотрудником своего организационного статуса, структуры организации и существующих механизмов управления. Необходимо, на наш взгляд, сделать новому сотруднику краткий экскурс в историю развития организации, рассказать о клиентах и партнерах, дать ознакомиться с положением об организационной структуре предприятия и положением об отделе, куда он выходит. Выдать на руки должностную инструкцию. Также необходимо познакомить его с непосредственным начальником (в случае, если это не было сделано в процессе отбора) и ознакомить его с процедурой эскалации проблем.

**Социально-психологическая адаптация** сотрудника - это принятие новых норм взаимоотношений, поведения в данной организации, приспособление к новому социуму. Здесь необходимо познакомить нового сотрудника и обсудить с ним миссию компании, рассказать ему о традициях, существующих на предприятии, познакомить его с коллегами по подразделению и людьми из других подразделений, с кем он будет связан технологически (круг функциональных связей подразделения должен быть зафиксирован в соответствующих положениях). В случае наличия специфических условий осуществления деятельности (закрытость/удаленность подразделения) имеет смысл проведение социально-психологических тренингов, нацеленных на формирование определенных норм и стиля взаимоотношений.

И, наконец, **профессиональная адаптация** - это постепенная доработка профессиональных навыков и навыков сотрудничества до определенного уровня, необходимого для исполнения новым сотрудником своих функциональных обязанностей на технологически необходимом уровне. Круг данных навыков должен быть очерчен в должностной инструкции, которую сотрудник получает на руки. Должны быть разработаны и доведены до его сведения критерии успешности прохождения испытательного срока, а также, по возможности, четко поставлены задачи.

Организационная адаптация сотрудников, включает в себя процесс первичной адаптации, т.е. сотрудникам, для которых данное место работы является первым, особенно если это крупное предприятие с большой численностью персонала. Как правило, сотрудники, которые не имеют опыта работы, не имеют и опыта организационного поведения. Для них обычно является большой сложностью обратиться к коллегам из смежного подразделения по вопросу получения какой-либо информации, необходимой

для работы, у них нет опыта работы со служебной документацией и т.п. Службе по работе с персоналом необходимо довести до новых сотрудников сведения о сложившейся корпоративной культуре организации, системе документооборота компании, служебных взаимоотношениях между работниками. Для каждой организации существует свой, сложившийся со временем стиль общения и служебных взаимоотношений между сотрудниками. Самый элементарный пример, который можно привести в данном случае: в некоторых фирмах обращение к работнику происходит по имени и отчеству, вне зависимости от должности и возраста, в других для обращения используется имя и фамилия, в третьих - имя. Если новый сотрудник не извещен об этом, то у него в самом начале работы, могут возникнуть проблемы в общении с коллегами.

Для успешной организационной и профессиональной адаптации целесообразно создать и развивать институт наставничества в организации, чтобы новый сотрудник после выхода на работу не был "брошенным". Наставником, как правило, может выступить либо линейный руководитель, либо опытный сотрудник данного подразделения, положительно зарекомендовавший себя [15].

На наставника возлагается основная часть работы по профессиональной адаптации нового сотрудника, а также часть работы по организационной адаптации. Естественно, что сотрудники службы по работе с персоналом обязаны контролировать и корректировать работу наставника. Для наставников необходимо ввести дополнительные поощрения в случае успешной адаптации "подшефного" в коллективе. Для социально-психологической адаптации новых сотрудников службе по работе с персоналом необходимо проводить периодические мероприятия (опросы, тренинги), также необходима и тщательная супервизия отношений "новый сотрудник - наставник".

В организационном плане имеет смысл выделить наставника и нового сотрудника в отдельный сектор внутри отдела. При этом наставник получает статус руководителя сектора со всеми полномочиями и подчинением начальнику отдела. Это освобождает начальника отдела от лишней нагрузки путем делегирования определенного круга полномочий наставнику, а наставник в свою очередь, получает достаточный инструментарий, для успешного осуществления своих функций.

При построении процедуры адаптации нового сотрудника следует учитывать, что суммарные затраты на адаптацию сотрудника, должны быть значительно меньше, нежели суммарные затраты на поиск нового сотрудника. По нашему опыту, оптимальное соотношение затрат на поиск к затратам на адаптацию. Таким образом, в результате затрат на разработку, внедрение и поддержание эффективной процедуры адаптации, организация должна получить следующий результат:

- 1 снижение издержек по поиску нового персонала;
- 2 снижение количества увольнении сотрудников, проходящих испытательный срок, как по инициативе администрации, так и по собственному желанию;

3 формирование кадрового резерва (наставничество - это возможность для опытного сотрудника приобрести опыт руководства);

4 сокращение времени выхода на точку рентабельности для новых сотрудников.

Если в результате адаптационного процесса, организация в кратчайшие сроки получает высоко мотивированных сотрудников, работающих на стабильный результат, то процесс адаптации сотрудников в данной организации действительно эффективен.

По статистике 90% сотрудников, уволившихся в течение первого года работы, приняли это решение уже в первый день своего пребывания в новой организации. Чтобы снять большинство проблем адаптации, возникающих у нового сотрудника, необходимы специальные процедуры его введения в организацию (подразделение и должность).

Основой любой организации является персонал, который обеспечивает рациональное использование ее ресурсов, влияет на ее экономические показатели и конкурентоспособность.

Многие руководители это осознают и придают большое значение человеческому ресурсу компании, понимая, что затраты на подбор персонала, компенсацию потерь компании, связанных с высокой текучестью кадров, решение конфликтов в коллективе и проблем, связанных с непониманием основных задач работы новыми сотрудниками, значительно выше вложений, необходимых для качественной адаптации\* новых специалистов.

В связи с этим многие организации предпринимают попытки разработки и внедрения системы адаптации. Однако эти попытки не всегда оказываются успешными, в силу того что сотрудники службы персонала не обладают достаточными профессиональными знаниями и опытом, не имеют необходимой поддержки со стороны административного ресурса компании [18].

Процесс адаптации имеет задачи и определенную структуру. Система адаптации неразрывно связана с процессом стратегического планирования, а также с системами мотивации, оценки, развития сотрудников, с корпоративной культурой организации и призвана решить следующие задачи:

- способствовать эффективному протеканию процесса приспособления потребностей и ценностей сотрудника к тем требованиям, которые предъявляет к нему организация в соответствии со своими тактическими и стратегическими целями;

- ускорить процесс достижения новым сотрудником высокой продуктивности и качества выполняемых работ;

- обеспечивать вхождение сотрудника в коллектив в максимально сжатые сроки;

- способствовать появлению чувства удовлетворенности работой и снятию стрессового состояния нового специалиста (снижение тревожности и неуверенности в связи с новой ситуацией);

- способствовать решению нестандартных (в том числе конфликтных) ситуаций;

- снизить текучесть кадров в организации;
- уменьшить стартовые издержки за счет уменьшения сроков достижения новым сотрудником установленных стандартов выполнения работ.

Система адаптации предполагает проведение ряда взаимосвязанных процедур и действий, направленных на решение обозначенных задач.

Состав процедур может варьироваться в зависимости от специфики компании и статуса нового сотрудника, однако в обязательном порядке он включает следующие базовые компоненты:

- выделение рабочего места новому сотруднику;
- представление сотрудника коллективу;
- ознакомление сотрудника со сложившимися традициями, стилем общения и взаимоотношений организации;
- ознакомление сотрудника с правилами внутреннего трудового распорядка;
- ознакомление сотрудника с должностными обязанностями, способами взаимодействия в коллективе, оформление кадровых документов;
- проведение необходимого инструктажа (техника безопасности, охрана труда, противопожарные меры и т.д.);
- ознакомление сотрудника с историей организации, ее миссией, миссией самого сотрудника, его зоной ответственности и полномочий;
- ознакомление сотрудника с системой материальной и нематериальной мотивации и социальным пакетом организации;
- назначение наставника новому сотруднику;
- ознакомление сотрудника с требованиями к обеспечению качества работ;
- ознакомление сотрудника с бизнес-процессами, технологическими процессами и используемым в организации оборудованием;
- постановка задач новому сотруднику на испытательный срок, объяснение критериев оценки выполнения поставленных задач;
- корректировка и контроль выполнения задач, поставленных на испытательный срок;
- завершение процесса адаптации (как правило, окончание испытательного срока);
- поддержка и дальнейшее развитие нового сотрудника на протяжении всего периода работы в организации.

Стороны процесса адаптации [21].

В процессе адаптации можно выделить четыре основные стороны: профессиональная; психофизиологическая; социально-психическая; организационная.

Соответственно проблемы, которые возникают у новых сотрудников можно дифференцировать по приведенным выше сторонам процесса адаптации.

Профессиональная адаптация - это постепенная доработка профессиональных навыков и навыков сотрудничества до того уровня, который обязателен для исполнения новым сотрудником своих должностных обязанностей на необходимом уровне. Проблемы профессиональной адаптации связаны с освоением профессиональных навыков и с пониманием специфики работы.

Руководители многих крупных организаций часто пребывают в уверенности, что если сотрудник профессионал, то заниматься его адаптацией не нужно, поскольку он должен сам знать свои функции, иначе встанет вопрос об его профпригодности. Но профессионализм в работе не всегда означает обладание высокой степенью социальной компетенции, менеджерскими качествами. На практике любой новый даже суперпрофессионал не может знать особенностей и тонкостей работы конкретной организации. Сложность адаптации в современных организациях заключается еще и в том, что зачастую руководитель, подав заявку на подбор какого-либо специалиста, не может даже сформулировать требования к нему, так как и сам не всегда понимает, для выполнения каких конкретных функций ему нужен сотрудник и какими качествами он должен обладать.

Чтобы помочь новому сотруднику эффективно работать и быстрее адаптироваться на новом рабочем месте, организация должна приложить максимум усилий. Новый сотрудник обязательно должен проходить стадию ученичества, форма которого зависит от характера организации.

В крупных организациях обычно практикуется наставничество - опытный сотрудник в процессе делового общения на рабочем месте знакомит нового сотрудника с правилами работы, обязанностями, принятыми нормами взаимодействия. Все это необходимо для того, чтобы новый сотрудник после выхода на работу не ощущал себя «чужим», быстрее познакомился с коллективом, традициями организации, корпоративной культурой.

Наставником, как правило, выбирают сотрудника организации, который положительно зарекомендовал себя. Это может быть линейный руководитель или сотрудник данного подразделения, имеющий опыт работы в данной организации. Именно на наставнике лежит основная часть работы по профессиональной адаптации. Но, чтобы наставничество было максимально эффективным, сотрудники службы персонала обязаны контролировать и корректировать работу наставника. Для того чтобы сам наставник был заинтересован в обучении нового сотрудника, вводятся дополнительные бонусы как за сам процесс наставничества, так и за успешно пройденный испытательный срок новым сотрудником [22].

Также распространен инструктаж - наглядная демонстрация приемов работы. В крупных торговых организациях менеджеры по продажам учатся у старшего коллеги технике продаж, манере общения с клиентом; бухгалтеры изучают механизмы финансовых операций, постоянно консультируясь с более опытным коллегой.

Эти формы адаптации наиболее актуальны для сотрудников, которые пришли в организацию без опыта работы, а для тех, у кого опыт работы в данной сфере уже есть, наставничество и инструктаж принимают форму обмена профессиональными знаниями с целью выработки именно тех навыков, которые наиболее приемлемы для достижения тактических и стратегических целей организации.

В современных крупных организациях может использоваться и такая форма обучения на рабочем месте, как ротация - краткосрочная работа нового сотрудника на разных должностях в разных подразделениях, что позволяет достаточно быстро изучить работу организации в целом и приобрести многостороннюю квалификацию.

Следует отметить, что профессиональную адаптацию женщины проходят в большинстве случаев быстрее, чем мужчины, а молодежь быстрее сотрудников зрелого возраста. Больше всего времени на профессиональную адаптацию требуется топ-менеджерам, которые должны предварительно изучить и проанализировать ситуацию, выстроить систему и структуру работы организации.

Психофизиологическая адаптация - приспособление сотрудника к новым физическим и психологическим нагрузкам, физиологическим условиям труда. В процессе психофизиологической адаптации происходит освоение совокупности всех условий, оказывающих различное психофизиологическое воздействие на сотрудника во время труда. Психофизиологическая адаптация определяется состоянием здоровья и правильной организацией режима труда и отдыха в соответствии с принятыми санитарно-гигиеническими нормами.

Особое внимание к психофизиологической адаптации следует уделять в крупных производственных организациях, в которых используется сложная технология, а также существует опасность получения производственных травм. В крупных торговых организациях, а также организациях, сотрудники которых работают в офисах, условия труда достаточно стандартны, но и там сотруднику требуется какое-то время, чтобы подстроиться под ритм работы, интенсивность психофизиологических нагрузок [19].

Наиболее эффективно психофизиологическая адаптация проходит в таких организациях, где не выдвигаются жестких требований к виду рабочего места. Если у сотрудника есть возможность обустроить его по-своему (разложить необходимые предметы, бумаги так, чтобы было удобно с ними работать, на стены прикрепить календари, на стол поставить фотографии и т.п.), то психофизиологическая адаптация пройдет быстро и безболезненно. Конечно, обустройство рабочего места не является главным условием успешного прохождения психофизиологической адаптации, но является одним из благоприятных факторов, влияющих на нее.

Социально-психическая адаптация - это принятие новых норм поведения, взаимоотношений в данной организации, приспособление к новому социуму, принятие и разделение ценностей организации, ее корпоративной культуры.



Проблемы социально-психической адаптации связаны с установлением межличностных и деловых отношений с коллегами, принятием корпоративных.

Если новый сотрудник человек бескомпромиссный, привык везде и всегда диктовать свои правила, то у него могут возникнуть очень большие сложности с тем, чтобы «вписаться» в сложившийся коллектив.

Новый сотрудник при прохождении социально-психической адаптации знакомится с расстановкой сил в подразделении, выясняет значимость того или иного сотрудника, включается в состав формальных и неформальных групп. Социально-психическая адаптация может оказаться очень трудной, особенно в первый месяц работы, который является наиболее стрессовым. Уровень стресса зависит от особенностей организации, от особенностей самого нового сотрудника (от его социальной компетенции, от особенностей мотивации, от текущей жизненной ситуации).

В преодолении социально-психического барьера на новом месте работы сотруднику обязательно должен помогать представитель службы персонала, который познакомит его с коллективом, расскажет о традициях, существующих в организации, даст четкое определение миссии компании, ее «вес» на рынке. Новый сотрудник в свою очередь должен приложить максимум усилий, чтобы социально-психическая адаптация прошла наиболее успешно - ему необходимо быть коммуникабельным, доброжелательным, демонстрировать готовность выслушивать советы и т.п.

Если сотрудник занимает новую должность в результате внутреннего передвижения, социально-психическая адаптация протекает гораздо легче, так как в этом случае он знаком с большинством сотрудников, особенностями корпоративной культуры и процессом работы в организации.

Организационная адаптация - понимание и принятие новым сотрудником своего организационного статуса, структуры организации и существующих механизмов управления [21].

Серьезные проблемы организационной адаптации возникают у тех сотрудников, которые устраиваются на работу впервые, особенно если первое место работы – крупная организация со сложной организационной структурой и большой численностью персонала. У таких сотрудников еще нет опыта организационного поведения, поэтому часто возникают сложности в общении с коллегами. Как правило, новый сотрудник не решается обратиться для получения информации к коллегам, такие сотрудники не умеют работать со служебной документацией и т.д. Но сложности в общении могут возникнуть и по той причине, что ему не разъяснили стиль общения, сложившийся в организации, служебные взаимоотношения между сотрудниками.

Чтобы не возникало подобных проблем адаптации, необходимо ознакомить новых сотрудников со сложившейся корпоративной культурой организации, служебными взаимоотношениями между сотрудниками, системой документооборота организации. Надо рассказать ему об истории развития, миссии организации и личной миссии сотрудника, о клиентах и партнерах, дать

ознакомиться с положением об организационной структуре предприятия и положением об отделе, должностной инструкцией.

Для того чтобы адаптация была наиболее благоприятна, должен существовать ряд документов, в которых четко прописаны система задач на период адаптации сотрудника, критерии оценки работы в этот период, сроки реализации той или иной цели, структура самой организации и схема взаимодействия отделов. При этом руководитель, наставник или сотрудник службы персонала должен постоянно общаться с новым сотрудником, обсуждать текущие вопросы, указывать на ошибки и объяснять пути их устранения.

Нельзя недооценивать важность таких документов, как положение о подразделении или должностная инструкция, именно с помощью этих документов новый сотрудник может ознакомиться со своими должностными обязанностями, правами и ответственностью, структурой отдела. К сожалению, во многих крупных организациях этим внутренним документам не придают большого значения. Они, как правило, были написаны давно и не корректировались, да и само составление документов проходило формально. В итоге данные документы ничем не могут помочь новому сотруднику.

## **1.2 Анализ информационных ресурсов и сервисов**

### **1.2.1 Глобальная сеть Internet**

В настоящее время Интернет представляет собой один из самых активно развивающихся средств информации. По статистике, значительное число пользователей имеют доходы выше среднего и относятся к группе менеджеров среднего и высшего звена [23].

Интернет — глобальная телекоммуникационная сеть информационных и вычислительных ресурсов. Служит физической основой для Всемирной паутины. Часто упоминается как Всемирная сеть, Глобальная сеть, либо просто Сеть. Когда сейчас слово Интернет употребляется в обиходе, то чаще всего имеется в виду Всемирная паутина и доступная в ней информация, а не сама физическая сеть.

К середине 2008 года число пользователей, регулярно использующих Интернет, составило около 1,4 млрд. человек (около четверти земного населения). Глобальная компьютерная сеть Интернет вместе с персональными компьютерами образует технологическую основу для развития международной концепции «Глобальное информационное общество» [24].

В России все средние школы с 2008 года оснащены компьютерами с доступом к глобальной компьютерной сети Интернет и базовыми пакетам программ для обучения информатике, работе с персональными компьютерами и сетью Интернет.

**История.** После запуска Советским Союзом искусственного спутника Земли в 1957 году Министерство обороны США посчитало, что на случай

войны Америке нужна надёжная система передачи информации. Агентство передовых оборонных исследовательских проектов США (DARPA) предложило разработать для этого компьютерную сеть. Разработка такой сети была поручена Калифорнийскому университету в Лос-Анджелесе, Стэнфордскому исследовательскому центру, Университету штата Юта и Университету штата Калифорния в Санта-Барбаре. Компьютерная сеть была названа ARPANET (англ. Advanced Research Projects Agency Network), и в 1969 году в рамках проекта сеть объединила четыре указанных научных учреждения, все работы финансировались за счёт Министерства обороны США. Затем сеть ARPANET начала активно расти и развиваться, её начали использовать учёные из разных областей науки [25].

Первый сервер ARPANET был установлен 1 сентября 1969 года в Калифорнийском университете в Лос-Анджелесе. Компьютер «Honeywell 516» имел 12 КБ оперативной памяти.

К 1971 году была разработана первая программа для отправки электронной почты по сети, программа сразу стала очень популярна.

В 1973 году к сети были подключены через трансатлантический телефонный кабель первые иностранные организации из Великобритании и Норвегии, сеть стала международной.

В 1970-х годах сеть в основном использовалась для пересылки электронной почты, тогда же появились первые списки почтовой рассылки, новостные группы и доски объявлений. Однако в то время сеть ещё не могла легко взаимодействовать с другими сетями, построенными на других технических стандартах. К концу 1970-х годов начали бурно развиваться протоколы передачи данных, которые были стандартизированы в 1982—83 годах. Активную роль в разработке и стандартизации сетевых протоколов играл Джон Постел. 1 января 1983 года сеть ARPANET перешла с протокола NCP на TCP/IP, который успешно применяется до сих пор для объединения (или, как ещё говорят, «наслоения») сетей. Именно в 1983 году термин «Интернет» закрепился за сетью ARPANET.

В 1984 году была разработана система доменных имён (англ. Domain Name System, DNS).

В 1984 году у сети ARPANET появился серьёзный соперник, Национальный научный фонд США (NSF) основал обширную междууниверситетскую сеть NSFNet (англ. National Science Foundation Network), которая была составлена из более мелких сетей (включая известные тогда сети Usenet и Bitnet) и имела гораздо бóльшую пропускную способность, чем ARPANET. К этой сети за год подключились около 10 тыс. компьютеров, звание «Интернет» начало плавно переходить к NSFNet [26].

В 1988 году был изобретён протокол Internet Relay Chat (IRC), благодаря чему в Интернете стало возможно общение в реальном времени (чат).

В 1989 году в Европе, в стенах Европейского совета по ядерным исследованиям (фр. Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire, CERN) родилась концепция Всемирной паутины. Её предложил знаменитый

британский учёный Тим Бернерс-Ли, он же в течение двух лет разработал протокол HTTP, язык HTML и идентификаторы URI.

В 1990 году сеть ARPANET прекратила своё существование, полностью проиграв конкуренцию NSFNet. В том же году было зафиксировано первое подключение к Интернету по телефонной линии (т. н. «дозвон» — англ. Dialup access).

В 1991 году Всемирная паутина стала общедоступна в Интернете, а в 1993 году появился знаменитый веб-браузер NCSA Mosaic. Всемирная паутина набирала популярность.

В 1995 году NSFNet вернулась к роли исследовательской сети, маршрутизацией всего трафика Интернета теперь занимались сетевые провайдеры, а не суперкомпьютеры Национального научного фонда.

В том же 1995 году Всемирная паутина стала основным поставщиком информации в Интернете, обогнав по трафику протокол пересылки файлов FTP, был образован Консорциум всемирной паутины (W3C). Можно сказать, что Всемирная паутина преобразила Интернет и создала его современный облик. С 1996 года Всемирная паутина почти полностью подменяет собой понятие «Интернет».

В 1990-е годы Интернет объединил в себе большинство существовавших тогда сетей (хотя некоторые, как Фидонет, остались обособленными). Объединение выглядело привлекательным благодаря отсутствию единого руководства, а также благодаря открытости технических стандартов Интернета, что делало сети независимыми от бизнеса и конкретных компаний. К 1997 году в Интернете насчитывалось уже около 10 млн. компьютеров, было зарегистрировано более 1 млн. доменных имён. Интернет стал очень популярным средством для обмена информацией.

В 1998 году папа римский Иоанн Павел II учредил всемирный День Интернета (30 сентября).

В настоящее время подключиться к Интернету можно через спутники связи, радио-каналы, кабельное телевидение, телефон, сотовую связь, специальные оптико-волоконные линии или электропровода. Всемирная сеть стала неотъемлемой частью жизни в развитых и развивающихся странах.

Интернет быстро достиг аудитории свыше 50 миллионов пользователей [27].

Срок, потребовавшийся для этого разным средствам массовой информации приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Сроки разных средств массовой информации

Информационная среда	Время, лет
Радио	38
Телевидение	13
Кабельное телевидение	10
Интернет	5

**Ключевые принципы.** Интернет состоит из многих тысяч корпоративных, научных, правительственных и домашних компьютерных сетей. Объединение сетей разной архитектуры и топологии стало возможно благодаря протоколу IP (англ. Internet Protocol) и принципу маршрутизации пакетов данных.

Протокол IP был специально создан агностическим в отношении физических каналов связи. То есть любая система (сеть) передачи цифровых данных, проводная или беспроводная, для которой существует стандарт инкапсуляции в неё IP-пакетов, может передавать и трафик Интернета. Агностицизм протокола IP, в частности, означает, что компьютер или маршрутизатор должен знать тип сетей, к которым он непосредственно присоединён, и уметь работать с этими сетями; но не обязан (и в большинстве случаев не может) знать, какие сети находятся за маршрутизаторами.

На стыках сетей специальные маршрутизаторы (программные или аппаратные) занимаются автоматической сортировкой и перенаправлением пакетов данных, исходя из IP-адресов получателей этих пакетов. Протокол IP образует единое адресное пространство в масштабах всего мира, но в каждой отдельной сети может существовать и собственное адресное подпространство, которое выбирается исходя из класса сети. Такая организация IP-адресов позволяет маршрутизаторам однозначно определять дальнейшее направление для каждого пакета данных. В результате между отдельными сетями Интернета не возникает конфликтов, и данные беспрепятственно и точно передаются из сети в сеть по всей планете и ближнему космосу.

Сам протокол IP был рождён в дискуссиях внутри организации IETF (англ. Internet Engineering Task Force; Task force — группа специалистов для решения конкретной задачи), чьё название можно вольно перевести как «Группа по решению задач проектирования Интернета». IETF и её рабочие группы по сей день занимаются развитием протоколов Всемирной сети. IETF открыта для публичного участия и обсуждения. Комитеты организации публикуют так называемые документы RFC. В этих документах даются технические спецификации и точные объяснения по многим вопросам. Некоторые документы RFC возводятся организацией IABAR (англ. Internet Architecture Board — Совет по архитектуре Интернета) в статус стандартов Интернета (англ. Internet Standard). С 1992 года IETF, IAB и ряд других интернет-организаций входят в Общество Интернета (англ. Internet Society, ISOC). Общество Интернета предоставляет организационную основу для разных исследовательских и консультативных групп, занимающихся развитием Интернет [28].

#### **Юридические аспекты.**

1 У Интернета нет собственника, так как он является совокупностью сетей, которые имеют различную географическую принадлежность.

2 Интернет нельзя выключить целиком, поскольку маршрутизаторы сетей не имеют единого внешнего управления.

3 Интернет стал достоянием всего человечества.

4 В Интернете имеется много полезных и не очень свойств, эксплуатируемых заинтересованными лицами.

5 Интернет, прежде всего, средство открытого хранения и распространения информации. По маршруту транспортировки незашифрованная информация может быть перехвачена и прочитана.

6 Интернет может связать каждый компьютер с любым другим, подключённым к Сети, так же, как и телефонная сеть. Если телефон имеет автоответчик, он способен распространять информацию, записанную в него, любому позвонившему.

7 Сайты в Интернете распространяют информацию по такому же принципу: индивидуально, по инициативе читателя.

8 Спам-сервера и «зомби-сети» распространяют информацию по инициативе отправителя и забивают почтовые ящики пользователей электронной почты спамом точно так же, как забивают реальные почтовые ящики распространители рекламных листовок и брошюр.

Распространение информации в Интернете имеет такую же природу, что и слухи в социальной среде. Если к информации есть большой интерес, она распространяется широко и быстро, нет интереса – нет распространения.

Чтение информации, полученной из Интернета или любой другой сети ЭВМ, относится, как правило, к непубличному воспроизведению произведения. За распространение информации в Интернете (разглашение), если это государственная или иная тайна, клевета, другие запрещённые законом к распространению сведения, вполне реальна юридическая ответственность по законам того места, откуда информация введена [29].

**Интернет-зависимость.** С возрастанием популярности Интернета проявились и негативные аспекты его применения. В частности, некоторые люди настолько увлекаются виртуальным пространством, что начинают предпочитать Интернет реальности, проводя за компьютером до 18 часов в день. Подобную интернет-зависимость многие считают сходной с химической зависимостью вроде курения или наркомании. Определение интернет-зависимости звучит так: «Это навязчивое желание войти в Интернет, находясь в оффлайне, и неспособность выйти из Интернета, будучи онлайн». По данным различных исследований, интернет-зависимыми сегодня являются около 10 % пользователей во всём мире. Российские психиатры считают, что сейчас в стране таковых 4–6 %.

**Предсказания появления.** Русский писатель, философ и общественный деятель XIX века Владимир Одоевский (1803—1869) в своём незаконченном утопическом романе «4338-й год», написанном в 1837 году, похоже, первым предсказал появление современных блогов и Интернета. Среди других размышлений в тексте романа есть строки «между знакомыми домами устроены магнетические телеграфы, посредством которых живущие на далёком расстоянии, общаются друг с другом».

В рассказе Мюррея Лейнстера «Логик по имени Джо»(1946) весьма точно предсказан наш Интернет и связанные с ним проблемы и опасности. Логики

(компьютеры), объединённые в мировую сеть, контролируют банки, телекоммуникации, авиарейсы и многое-многое другое. Бракованный логик Джо по заданию пользователей ищет в сети людей, рецепты изготовления бомбы на дому и все в этом роде, очень хорошо знакомое современному юзеру.

Также появление Интернета было предсказано советскими писателями-фантастами братьями Стругацкими – Большой Всепланетный Информаторий в повести «Жук в муравейнике» (1979) и Сергеем Снеговым – Большая Академическая Машина в романе «Люди как боги» (1966) [30].

**Браузерные войны.** В середине 1990-х годов возникло следующее явление. Основные производители браузеров – компании Netscape и Microsoft – начали внедрять собственные наборы элементов в HTML-разметку. Создалась путаница из различных конструкций для работы во Всемирной паутине, доступных для просмотра то в одном, то в другом браузере. Особенно большие трудности были при создании кросс-браузерных программ на языке JavaScript. Веб-мастерам приходилось создавать несколько вариантов страниц или прибегать к другим ухищрениям. На какое-то время проблема потеряла актуальность по двум причинам:

Из-за вытеснения браузером Microsoft Internet Explorer всех остальных браузеров. Соответственно, проблема веб-мастеров становилась проблемой пользователей альтернативных браузеров.

Благодаря усилиям производителей других браузеров, которые либо следовали стандартам W3C (как Mozilla и Opera), либо пытались создать максимальную совместимость с Internet Explorer.

На современном этапе можно констатировать рост популярности браузеров, следующих рекомендациям W3C (это Mozilla Firefox и другие браузеры на движке Gecko; Konqueror, Safari и другие браузеры на движке KHTML; Opera с уникальным движком Presto). При этом Internet Explorer пока сохраняет лидирующие позиции.

**Веб-сайт** – в компьютерной сети объединённая под одним адресом (Доменным именем или IP-адресом) совокупность документов частного лица или организации. По умолчанию подразумевается, что сайт располагается в сети Интернет. Все веб-сайты Интернета в совокупности составляют Всемирную паутину. Для прямого доступа клиентов к веб-сайтам на серверах был специально разработан протокол HTTP. Веб-сайты иначе называют Интернет-представительством человека или организации. Когда говорят «своя страничка в Интернет», то подразумевается целый веб-сайт или личная страница в составе чужого сайта. Кроме веб-сайтов в сети Интернет так же доступны WAP-сайты для мобильных телефонов.

В большинстве случаев в Интернете одному веб-сайту соответствует одно доменное имя. Именно по доменным именам сайты идентифицируются в глобальной сети. Возможны иные варианты: один сайт на нескольких доменах или несколько сайтов под одним доменом. Обычно несколько доменов используют крупные сайты (веб-порталы) чтобы логически отделить разные виды предоставляемых услуг (mail.google.com, news.google.com,

maps.google.com). Нередки и случаи выделения отдельных доменов для разных стран или языков. Например, google.ru и google.fr логически являются сайтом Google на разных языках, но технически это разные сайты. Аппаратные сервера для хранения веб-сайтов называются веб-серверами. Сама услуга хранения называется веб-хостингом. Один и тот же сайт может быть доступен по разным адресам и хранится на разных серверах. Копия оригинального сайта в таком случае называется зеркалом. Существует так же понятие оффлайновая версия сайта — это копия сайта, которая может быть просмотрена на любом компьютере без подключения к компьютерной сети и использования серверного ПО [31].

Первый в мире сайт появился в 1990 году. Его создатель Тим Бернерс-Ли опубликовал на нём описание новой технологии World Wide Web, основанной на протоколе передачи данных HTTP, системе адресации URI и языке гипертекстовой разметки HTML. Также на сайте были описаны принципы установки и работы серверов и браузеров. Сайт стал и первым в мире интернет-каталогом, так как позже Тим Бернерс-Ли разместил на нём список ссылок на другие сайты.

**Устройство.** Страницы сайтов – это файлы с текстом, размеченным на языке HTML. Эти файлы, будучи загруженными посетителем на его компьютер, обрабатываются браузером и выводятся на его средство отображения (монитор, экран КПК, принтер или синтезатор речи). Язык HTML позволяет форматировать текст, различать в нём функциональные элементы, создавать гипертекстовые ссылки (гиперссылки) и вставлять в отображаемую страницу изображения, звукозаписи и другие мультимедийные элементы. Отображение страницы можно изменить добавлением в неё таблицы стилей на языке CSS или сценариев на языке JavaScript.

Страницы сайтов могут быть простым статичным набором файлов или создаваться специальной компьютерной программой на сервере – так называемым движком сайта. Движок может быть либо сделан на заказ для отдельного сайта, либо быть готовым продуктом, рассчитанным на некоторый класс сайтов. Некоторые из движков могут обеспечить владельцу сайта возможность гибкой настройки структурирования и вывода информации на веб-сайте. Такие движки называются системами управления содержанием [32].

**Создание сайтов.** Изготовление сайтов как работающих целостных информационных ресурсов и систем есть составной процесс, вовлекающий труд различных специальностей. Этот вид деятельности называется веб-разработка.

Изначально владелец будущего сайта определяет его основные цели и задачи, придумывает название, выбирает доменное имя. В большинстве случаев владелец не может самостоятельно создать сайт и поэтому он обращается к соответствующим специалистам. Это может быть как организация (веб-студия), так и частное лицо (фрилансер). В этом случае владелец будет выступать в роли заказчика, а веб-студия или частное лицо в роли исполнителя. С организациями всегда заключается договор, а с частными лицами, в основном, происходит



устная договорённость, основанная на взаимном доверии. В самом договоре описываются только общие юридические моменты, оговариваются сроки, способы оплаты и т. д. Итоговый же результат (непосредственно сам сайт) в виде приложения описывается заказчиком в задании. Чтобы избежать конфликтных ситуаций и недопонимания для сложных проектов заказчик готовит специальный документ — техническое задание, в котором подробно описывает все интересующие его моменты. Когда чётко становится известно, что должно получиться на выходе, за какой срок и какими средствами, начинается непосредственно процесс создания сайта [33].

### **1.2.2 Программные средства создания Web-страниц**

**Язык HTML.** HTML – стандартный язык разметки документов во Всемирной паутине. Большинство веб-страниц создаются при помощи языка HTML (или XHTML). Язык HTML интерпретируется браузером и отображается в виде документа, в удобной для человека форме. HTML является приложением SGML (стандартного обобщённого языка разметки) и соответствует международному стандарту ISO 8879.

Язык HTML был разработан британским учёным Тимом Бернерсом-Ли приблизительно в 1991-1992 годах в стенах Европейского совета по ядерным исследованиям в Женеве (Швейцария). HTML создавался как язык для обмена научной и технической документацией, пригодный для использования людьми, не являющимися специалистами в области вёрстки. HTML успешно справлялся с проблемой сложности SGML путём определения небольшого набора структурных и семантических элементов (размечаемых «тегами»), служащих для создания относительно простых, но красиво оформленных документов. Помимо упрощения структуры документа, в HTML внесена поддержка гипертекста. Мультимедийные возможности были добавлены позже. Изначально язык HTML был задуман и создан как средство структурирования и форматирования документов без их привязки к средствам воспроизведения (отображения) [34].

Текстовые документы, содержащие код на языке HTML (такие документы традиционно имеют расширение «html» или «htm»), обрабатываются специальными приложениями, которые отображают документ в его форматированном виде. Такие приложения, называемые браузерами или интернет-обозревателями, обычно предоставляют пользователю удобный интерфейс для запроса веб-страниц, их просмотра (и вывода на иные внешние устройства) и, при необходимости, отправки введённых пользователем данных на сервер. Наиболее популярными на сегодняшний день браузерами являются Internet Explorer, Firefox, Safari, Google Chrome и Opera.

**Структура HTML-документа.** HTML – это теговый язык разметки документов. Любой документ на языке HTML представляет собой набор элементов, причём начало и конец каждого элемента обозначается специальными пометками – тегами. Элементы могут быть пустыми, то есть не

содержащими никакого текста и других данных (например, тег перевода строки <br>). В этом случае обычно не указывается закрывающий тег. Кроме того, элементы могут иметь атрибуты, определяющие какие-либо их свойства (например, размер шрифта для элемента font). Атрибуты указываются в открывающем теге. Вот примеры фрагментов HTML-документа:

```
<strong>Текст между двумя тегами – открывающим и закрывающим.</strong>
```

```
<a href="http://www.example.com">Здесь элемент содержит атрибут href.</a>
```

А вот пример пустого элемента: <br>

Регистр, в котором набрано имя элемента и имена атрибутов, в HTML значения не имеет (в отличие от XHTML). Элементы могут быть вложенными. Например, следующий код:

```
<b>
  Этот текст будет жирным,
  <i>а этот - ещё и курсивным</i>
</b>
```

даст такой результат:

Этот текст будет жирным, а этот - ещё и курсивным

Каждый HTML-документ, отвечающий спецификации HTML какой-либо версии, должен начинаться со строки объявления версии HTML <!DOCTYPE...>, которая обычно выглядит примерно так:

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01//EN"
  "http://www.w3.org/TR/html4/strict.dtd">
```

Если эта строка не указана, то добиться корректного отображения документа в браузере становится труднее.

Далее обозначается начало и конец документа тегами <html> и </html> соответственно. Внутри этих тегов должны находиться теги заголовка (<head></head>) и тела (<body></body>) документа [35].

**Macromedia DreamWeaver – профессиональный редактор HTML.** Dreamweaver — HTML-редактор. Разработан и поддерживался компанией Macromedia в версиях до 8-й (2005 год). Следующие версии (начиная с Dreamweaver CS3 (2007)) выпускает Adobe. Богатый инструментарий, открытость приложения для всевозможных настроек, удобный интерфейс и другие особенности сделали Dreamweaver одним из наиболее популярных HTML-редакторов в мире. Недостатком считается добавление «лишнего» кода. Для некоторых версий Dreamweaver силами энтузиастов выполнялись переводы справочных систем на русский язык.

**Версии.** Заметную популярность программа получила, начиная с версии 6, отмеченной аббревиатурой MX и выпущенной компанией Macromedia в 2002 году. До этого момента были выпущены версии 1-4, версию 5 компания пропустила. 7-я версия программы получила название Dreamweaver MX 2004, а затем в 2005 году была выпущена Dreamweaver 8. 20 апреля 2007 уже компания Adobe выпустила более свежую версию под названием Dreamweaver CS3.

На сегодняшний момент последней версией является Dreamweaver CS4

### **История**

1997 — Dreamweaver 1.0  
1998 — Dreamweaver 1.2  
1998 — Dreamweaver 2.0  
1999 — Dreamweaver 3.0  
2000 — Dreamweaver UltraDev 1.0  
2000 — Dreamweaver 4  
2000 — Dreamweaver UltraDev 4.0  
2002 — Dreamweaver MX  
2003 — Dreamweaver MX 2004  
2005 — Dreamweaver 8  
2007 — Dreamweaver CS3  
2008 — Dreamweaver CS4

**Adobe PhotoShop.** Adobe Photoshop – растровый графический редактор, разработанный и распространяемый фирмой Adobe Systems. Этот продукт является лидером рынка в области коммерческих средств редактирования растровых изображений, и наиболее известным продуктом фирмы Adobe. Часто эту программу называют просто Photoshop (Фотошоп). В настоящее время Photoshop доступен на платформах Mac OS X/Mac OS и Microsoft Windows. Ранние версии редактора были портированы под SGI IRIX, но официальная поддержка была прекращена начиная с третьей версии продукта. Для версии CS 2 возможен запуск под Linux с помощью альтернативы Windows API — Wine 0.9.54 и выше.

**Особенности.** Несмотря на то что изначально программа была разработана для редактирования изображений для печати на бумаге (прежде всего, для полиграфии), в данное время она широко используется в веб-дизайне. В более ранней версии была включена специальная программа для этих целей — Adobe ImageReady, которая была исключена из версии CS3 за счёт интеграции её функций в самом Photoshop.

Photoshop тесно связан с другими программами для обработки медиафайлов, анимации и другого творчества. Совместно с такими программами, как Adobe ImageReady (программа упразднена в версии CS3), Adobe Illustrator, Adobe Premiere, Adobe After Effects и Adobe Encore DVD, он может использоваться для создания профессиональных DVD, обеспечивает средства нелинейного монтажа и создания таких спецэффектов, как фоны, текстуры и т. д. для телевидения, кинематографа и всемирной паутины. Основной формат Photoshop, PSD, может быть экспортирован и импортирован во весь ряд этих программных продуктов. Photoshop CS поддерживает создание меню для DVD. Совместно с Adobe Encore DVD, Photoshop позволяет создавать меню или кнопки DVD. Photoshop CS3 в версии Extended поддерживает также работу с трёхмерными слоями [36].

Из-за высокой популярности Photoshop, поддержка его формата файлов, PSD, была реализована в его основных конкурентах, таких, как Macromedia

Fireworks, Corel Photo-Paint, Pixel image editor, WinImages, GIMP, Jasc Paintshop Pro и т. д.

Photoshop поддерживает следующие цветовые модели:

RGB

LAB

CMYK

Grayscale

BitMap

Duotone

Photoshop v.10.0, датируемый апрелем 2007, имеет название «Photoshop CS3». Аббревиатура «CS3» означает, что продукт интегрирован в третью версию пакета программ «Adobe Creative Suite». В предыдущих продуктах — Photoshop CS и CS 2 с целью отличия от прежних версий и укрепления принадлежности к новой линейке продуктов, был изменён символ программы: вместо изображения глаза, которое присутствовало в версиях с 3-й по 7-ю, в стилевом решении использовалось изображение перьев. В Photoshop CS3 в иконке приложения и экране-заставке используются буквы из названия продукта «Ps» на синем градиентном фоне. Список нововведений включает в себя новый интерфейс, увеличенную скорость работы, новый Adobe Bridge, новые фильтры и инструменты, а также приложение Device Central, позволяющее осуществлять предварительный просмотр работы в шаблонах популярных устройств, например мобильных телефонов.

Последние версии включают в себя Adobe Camera RAW — плагин, разработанный Томасом Кноллом, который позволяет читать ряд RAW-форматов различных цифровых камер и импортировать их напрямую в Photoshop. Предварительная версия плагина была также доступна для Photoshop 7.0.1 по цене 99 долларов США.

Хотя Photoshop практически монополизирует профессиональный рынок, его цена (649 \$ на май 2007) привела к появлению конкурирующих программных продуктов, занимающих среднюю и низшую ценовую нишу рынка, некоторые из которых, к примеру, GIMP, совершенно бесплатны. Для завоевания этой части рынка и для противостояния необычайно высоким показателям нелегального использования своих профессиональных продуктов без лицензии, Adobe представил программы среднего и низшего класса Photoshop Elements и Photoshop Album, первая из которых является урезанной версией Photoshop стоимостью менее 100 \$, а вторая распространяется бесплатно и служит для организации и элементарной обработки фотографий. Продукт нацелен на любительский рынок, так как ограниченная функциональность делает Photoshop Elements неподходящим для подготовки изображений к печати. Программа Adobe Photoshop Lightroom (стоимостью около 300 \$) служит исключительно для «проявки» цифровых негативов, простой ретуши фотоснимков и организации их каталога.

**Последние версии программы.** Сравнительно недавно в продажу поступила последняя версия программы Adobe Photoshop CS4 Extended,

которая является модифицированной CS4-версией программы. Официальный сайт не указывает дату выхода последней версии — это вызвано расхождением сроков выпуска различных конфигураций программы. Самая первая, официально-рабочая версия Adobe Photoshop CS4 Extended была выпущена в конце сентября 2008 года (прим. 17 числа), но ввиду нестабильности рабочего процесса не была объявлена, хотя уже официально продавалась Adobe. Впоследствии были внесены незначительные изменения в код программы, а дата выпуска изменена на более позднюю. Техническая поддержка Adobe игнорирует вопросы, связанные с датой выпуска их последнего продукта [34]

**Java Script.** JavaScript – скриптовый язык, чаще всего использующийся при создании сценариев поведения браузера, встраиваемых в веб-страницы. Является одной из реализаций языка ECMAScript.

Название «JavaScript» является зарегистрированным товарным знаком компании Sun Microsystems, Inc [36].

**История.** Разработанный Бренданом Айком из компании Netscape язык был включён в браузер Netscape Navigator начиная с версии 2.0B3 в декабре 1995 г. Первоначально язык назывался Mocha, затем он был переименован в LiveScript. На синтаксис оказали влияние языки Си и Java, и, поскольку технология Java была в то время очень модной, LiveScript переименовали в JavaScript, получив соответствующую лицензию у Sun. Реализация компании Microsoft получила название JScript. Internet Explorer поддерживает JScript, начиная с версии 3.0, выпущенной в августе 1996 г. Стандартизация языка ассоциацией ECMA инициирована компанией Netscape. Стандартизированная версия имеет название ECMAScript, описывается стандартом ECMA-262. Первая версия данного стандарта примерно соответствовала JavaScript 1.1.

**Область применения языка.** JavaScript в данный момент полностью занимает нишу браузерных языков. Несмотря на то, что по слухам некоторые разработчики браузеров встраивают (или уже встроили) в дополнение к JavaScript-у такой язык как Python, для динамического изменения веб-страниц на стороне клиента, официальной информации по этому вопросу нет.

JavaScript также находит применение в качестве скриптового языка доступа к объектам приложений. Платформа Mozilla (XUL/Gecko) использует JavaScript. Среди сторонних продуктов, например, Java, начиная с версии 6, содержит встроенный интерпретатор JavaScript на базе Rhino. Сценарии JavaScript поддерживаются в таких приложениях Adobe, как Adobe Photoshop, Adobe Dreamweaver, Adobe Illustrator или Adobe InDesign.

**О языке.** JavaScript обладает рядом свойств объектно-ориентированного языка, но благодаря прототипированию поддержка объектов в нём отличается от традиционных ОО языков. Кроме того, JavaScript имеет ряд свойств, присущих функциональным языкам — функции как объекты первого уровня, объекты как списки, карринг (currying), анонимные функции, замыкания (closures) — что придаёт языку дополнительную гибкость [36].

JavaScript имеет C-подобный синтаксис, но по сравнению с языком Си имеет следующие коренные отличия:

объекты, с возможностью интроспекции и динамического изменения типа через механизм прототипов

функции как объекты первого класса

обработка исключений

автоматическое приведение типов

автоматическая сборка мусора

анонимные функции

Семантика языка сходна с семантикой языка Self.

Пример объявления и использования класса в JavaScript (класс является одновременно функцией, так как функции — это объекты первого уровня):

```
function MyClass()
{
  this.myValue1 = 1;
  this.myValue2 = 2;
}
var mc = new MyClass();
mc.myValue1 = mc.myValue2 * 2;
```

Одна из популярных технологий, позволившая сделать страницы более динамическими и обеспечить новые возможности — это динамическая загрузка и вставка данных в документ, получившая название AJAX.

**Использование в HTML.** JavaScript-код включается в HTML-код страницы и исполняется интерпретатором, встроенным в браузер. JavaScript заключается в теги `<script></script>` с обязательным по спецификации HTML 4.01 атрибутом `type="text/javascript"`, хотя в большинстве браузеров язык сценариев по умолчанию именно JavaScript.

Скрипт, выводящий модальное окно с классической надписью «Hello, World!» внутри браузера:

```
<script type="text/javascript">
  alert('Hello, World!');
</script>
```

Следуя концепции интеграции JavaScript в существующие системы, браузеры поддерживают включение скрипта, например, в значение атрибута события:

```
<a href="delete.php" onclick="return confirm ('Вы уверены?');">Удалить</a>
```

Здесь при нажатии на ссылку функция `confirm('Вы уверены?')`; вызывает модальное окно с надписью «Вы уверены?», а `return false`; блокирует переход по ссылке. Разумеется, этот код будет работать, только если в браузере есть и включена поддержка JavaScript, иначе переход по ссылке произойдет без предупреждения.

Есть и третья возможность подключения JavaScript — написать скрипт в отдельном файле, а потом подключить его с помощью конструкции

```
<script type="text/javascript"
src="http://Путь_к_файлу_co_скриптом"></script>
```

## **2 Характеристика исследовательских методик и описание программных средств, применяемых для создания Web-сайта**

### **2.1 Характеристика исследовательских методик**

В настоящее время существует ряд методик, с помощью которых можно исследовать уровень адаптивных ресурсов, опубликованных в специальной печати и отвечающих критериям валидности и надежности. Психологические методики используются для решения самых разнообразных задач, и области их применения непрерывно расширяются.

Для исследования уровня адаптации работников сервисного центра нами были отобраны следующие психодиагностические методики [5].

**1 Тест «САН».** Это бланковая методика, разработанная в Первом Московском медицинском институте им. И. М. Сеченова, предназначена для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (по первым буквам этих функциональных состояний и назван опросник).

Целью данной методики является диагностика оперативной оценки самочувствия, активности и настроения. Выявляется субъективная оценка сотрудниками своего функционального состояния.

Состоит из 30 пар противоположных характеристик, отражающих подвижность, скорость, утомление (самочувствие), а также характеристики эмоционального состояния (настроение). Каждая пара представляет собой шкалу, на которой испытуемый отмечает степень актуализации той или иной характеристики своего состояния в момент обследования. Этим опросником можно пользоваться регулярно, как только возникает необходимость выяснить состояние своего самочувствия, активности, настроения.

При подсчете баллов крайняя степень выраженности негативного полюса оценивается в один балл, а крайняя степень выраженности позитивного полюса пары - в семь баллов. При этом нужно учитывать, полюса шкал постоянно меняются, но положительные состояния всегда получают высокие баллы, а отрицательные - низкие. Полученные баллы группируются в соответствии с ключом в три категории, и подсчитывается количество баллов по каждой из них. Затем полученные результаты по каждой категории делятся на 10. Средний балл шкалы равен 4. Оценки, превышающие 4 балла, говорят о благоприятном состоянии испытуемого, оценки ниже 4 свидетельствуют об обратном. Нормальные оценки состояния лежат в диапазоне 5,0-5,5 балла. Следует учесть, что при анализе функционального состояния важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение. Дело в том, что у отдохнувшего человека оценки активности, настроения и самочувствия обычно примерно равны. А вот по мере нарастания усталости соотношение между ними изменяется за счет относительного снижения самочувствия и активности по сравнению с настроением.

**2 Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность».** Разработан А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным (1993). Предназначен для изучения адаптивных возможностей индивида на основе оценки некоторых психофизиологических и социально-психологических характеристик, отражающих интегральные особенности психического и социального развития. Опросник принят в качестве стандартизированной методики и рекомендуется к использованию для решения задач профессионального психологического отбора, психологического сопровождения учебной и профессиональной деятельности.

Результаты тестирования по МЛЮ могут быть интерпретированы то простейших суждений («годен – не годен»)

Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» выявляет:

- Нервно- психическую устойчивость (НПУ);
- Коммуникативные способности (КС);
- Моральную нормированность (МН);
- Личностный адаптивный потенциал (ЛАП).

Многоуровневый личностный опросник (МЛЮ) «Адаптивность» состоит из 165 вопросов и имеет 4-е структурных уровня, что позволяет получить информацию различного объема и характера.

– Шкалы 1-го уровня являются самостоятельными и соответствуют базовым шкалам СМИЛ (ММРІ), позволяют получить типологические характеристики личности, определить акцентуации характера.

– Шкалы 2-го уровня соответствуют шкалам опросника ДАН («Деадаптационные нарушения»), предназначенного для выявления деадаптационных нарушений преимущественно астенических и психотических реакций и состояний.

– Шкалы 3-го уровня: поведенческая регуляция (ПР), коммуникативный потенциал (КП) и моральная нормативность (МН).

– Шкалы 4-го уровня – личностный адаптационный потенциал (ЛАП).

Также есть шкала «достоверность».

Опросник состоит из 165 вопросов, на которые предлагается ответить испытуемым. На каждый вопрос теста, обследуемый должен отвечать «Да» или «Нет». Поэтому при обработке результатов учитывается количество ответов, совпавших с «ключом». Каждое совпадение с «ключом» оценивается в один «сырой» балл.

Полученное значение по каждой шкале переводится в баллы с помощью таблиц. Баллы распределяются от 1 и 10 баллов.

Шкала достоверности оценивает степень объективности ответов. В случае если общее количество «сырых» баллов превышает 10, то полученные данные следует считать недостоверными вследствие стремления респондента соответствовать социально желаемому типу личности.

При массовом обследовании, а также при дефиците времени процесс определения социально-психологической адаптации может быть ускорен. Для этого достаточно иметь два «ключа». Для шкалы достоверности и шкалы



личностного адаптивного потенциала. Шкала ЛАП является более высокого уровня. Она включает в себя шкалы «НПУ», «КС», «МН» и дает представление в целом об адаптивных возможностях личности, но не позволяет получить дополнительную информацию о психологических особенностях обследуемых.

**3 Диагностика социально-психологической адаптации (К.Роджерс, Р.Даймонд).** Для диагностики социально-психологической адаптации использовалась методика К. Роджерса и Р. Даймонда. Личностный опросник предназначен для изучения особенностей социально-психологической адаптации и связанных с этим черт личности. Стимульный материал представлен 101 утверждением, которые сформулированы в третьем лице единственного числа, без использования каких-либо местоимений. По всей вероятности, такая форма была использована авторами для того, чтобы избежать влияния «прямого отождествления». То есть ситуации, когда испытуемые сознательно, напрямую соотносят утверждения со своими особенностями. Данный методический прием является одной из форм «нейтрализации» установки тестируемых на социально-желательные ответы. В методике предусмотрена достаточно дифференцированная, 7- бальная шкала ответов.

Авторами выделяются следующие 7 интегральных показателей: 1 – «Адаптация»; 2 – «Приятие других»; 3 - «Интернальность»; 4 – «Самовосприятие»; 5 – «Эмоциональная комфортность»; 6 - «Стремление к доминированию», 7 – «Эскапизм». Каждый из них рассчитывается по индивидуальной формуле, найденной, по всей вероятности, эмпирическим путем. Интерпретация осуществляется в соответствии нормативными данными, рассчитанными отдельно для подростков и взрослой выборки.

## **2.2 Описание Macromedia Dreamweaver**

Dreamweaver MX – это визуальный редактор гипертекстовых документов. Dreamweaver MX представляет собой мощную профессиональную программу, обладающую всеми необходимыми средствами для генерации HTML-страниц любой сложности и масштаба. Она обеспечивает режим визуального проектирования (WYSIWYG), отличается очень чистой работой с исходным текстом Web-документов, обладает встроенными средствами поддержки больших сетевых проектов [24].

По своей сути, Dreamweaver MX – это развитая среда Web-проектирования и программирования, в которую встроено несколько программных средств и модулей, обеспечивающих весь операционный цикл по разработке и поддержке виртуальных проектов любого масштаба и сложности.

Нами было выбрано именно это программное средство, потому как Dreamweaver MX обладает следующими особенностями, дающими ему преимущество перед другими программами:

Последовательная поддержка визуального проектирования.

Визуальным принято называть такой стиль или способ создания гипертекстовых документов, в котором работа с текстом и образами объектов преобладает над непосредственным кодированием. В идеале пользователь должен полностью свободен от необходимости обращения к HTML-кодам, а проектирование обязано вытеснить кодирование. Dreamweaver подошел к декларируемому абсолюту ближе других конкурентов. Прямая работа с кодами полностью не исключена, но сведена к разумному минимуму. Dreamweaver не только обладает мощным арсеналом средств визуального проектирования, но и может отображать Web-страницы с минимальными потерями и искажениями – почти как специализированные программы просмотра (Microsoft Internet Explorer или Netscape Navigator).

Мощный инструментарий обработки кодов.

Программе есть что предложить и профессионалам в области Web-дизайна, предпочитающим создавать гипертекстовые документы при помощи прямого кодирования. В оболочку Dreamweaver встроен полнофункциональный HTML-редактор Home Site, который ранее принадлежал другой фирме и позиционировался как самостоятельное приложение. Эта программа, обладающая полноценным арсеналом средств кодирования, в свое время занимала верхние строчки в компьютерных обзорах и многими аналитиками рассматривалась как конкурент Dreamweaver [34].

Среди прочих программ данного класса Dreamweaver выделяется своим корректным обращением с кодами HTML. Он порождает чистый лаконичный исходный текст, в котором почти нет вспомогательных дескрипторов и громоздких служебных комментариев. Встроенный в программу механизм препроцессорной обработки позволяет импортировать HTML-файлы, созданные сторонними приложениями – гипертекстовыми и текстовыми редакторами. Гибкая система настроек процедуры импорта помогает добиваться отличных результатов: почти во всех случаях импортированный документ будет представлен в программе без потерь и искажений.

Развитая электронная справочная система

В состав редактора входит электронное справочное руководство, содержащее компактное и полное изложение основных языковых средств, используемых для создания Web-документов. Это тэги HTML (Hypertext Markup Language), стилевые декларации CSS (Cascading Style Sheet), функции и операторы языка JavaScript, соглашения и описания DOM (Document Object Model).

Неограниченное расширение функциональных возможностей пакета.

Dreamweaver основан на принципах открытой архитектуры. Это значит, что полностью открыт интерфейс прикладного программиста (Application Programming Interface, API), с помощью которого строение программисты и софтверные фирмы могут выполнить радикальные изменения функциональных возможностей программы и ее интерфейса: добавить новый инструмент, создать палитру или раздел меню, запрограммировать новый объект или мультимедийный ролик и прочее.

Тесная интеграция с программным окружением.

Современные сайты представляют собой сложносвязанные системы гипертекстовых документов, которые часто обычно имеют гетерогенную структуру и динамически обновляемое содержание. Dreamweaver прекрасно взаимодействует со всеми программами, которые фирма Macromedia позиционирует на рынке средств разработки и поддержки сетевых проектов. Это, прежде всего векторный редактор Flash и растровый редактор Fireworks.

В состав инструментов гипертекстового редактора включены команды вставки анимированного текста и анимированных кнопок – самых востребованных в повседневной практике дизайнера Flash-объектов. Более сложные ролики надо импортировать в программу как внешние файлы. В состав Dreamweaver входит программное дополнение, предназначенное для проигрывания мультимедийных роликов, поэтому можно просмотреть интерактивные эффекты Flash-технологии не покидая редактора.

Еще более тесная интеграция связывает Dreamweaver с программой Fireworks. Это специализированный редактор, разработанный фирмой Macromedia для создания и оптимизации Web-графики. Взаимодействие этих программ выходит далеко за пределы совместного использования общих файлов – обычного уровня кооперации различных программных средств. Вместе они представляют собой автоматизированную среду разработки гипертекстовых документов, насыщенных сложными графическими вставками и таблицами.

Поддержка сетевых операций и удаленного администрирования сайтов

Процесс разработки развитого сетевого проекта, как правило, не заканчивается созданием всех составляющих гипертекстовых документов и ссылочной структуры. Чтобы разместить сайт во всемирной сети, требуется выполнить большой объем работ по сопровождению проекта. Регистрация на поисковых машинах и в каталогах, организация сетевой рекламы, обмен ссылками и банерами с родственными сетевыми ресурсами – вот далеко не полный перечень необходимых мероприятий по поддержке Web-узла. Все эти операции сопровождаются изменениями версий документов, расположенных на удаленном сервере. В оболочку Dreamweaver встроена специальная подпрограмма, предназначенная для обслуживания опубликованных в сети документов и сайтов. Она располагает всеми необходимыми инструментами для обновления удаленных версий документов. Эта программа поддерживает распределенную работу нескольких исполнителей над одним сетевым проектом; она обладает механизмом синхронизации версий документов и защиты от несанкционированного доступа.

Полноценная поддержка современных языков и технологий

Средства разработки виртуальных проектов и сетевые стандарты развиваются очень динамично. Чтобы обеспечить конкурентоспособность, новые версии программы должны поддерживать текущие обновления языков и стандартов. Авторам Dreamweaver в его последнем издании почти удалось решить эту сверхзадачу. Список сетевых технологий, которые поддерживает

Dreamweaver MX: HTML 4.0, CSS2, JavaScript, DHTML, XHTML, XML, ASP.NET, Java, PHP, JSP, SQL, CFML и другие. Эта поддержка не ограничивается декларативными заявлениями; в состав редактора входят библиотеки объектов, инструменты контроля синтаксических конструкций, средства разработки приложений.

Поддержка серверных технологий и программирования на стороне сервера

Ранее считалось, разработка сложных документов с серверными включениями и динамически обновляемыми фрагментами баз данных – это сфера специализированных редакторов. Фирма Macromedia позиционировала на этом рынке два профессиональных приложения – программы Dreamweaver UltraDev и Cold Fusion. Теперь большая часть функций этих программ встроена в оболочку Dreamweaver MX, что превращает редактор в мощное средство разработки серверных приложений и узлов с динамически обновляемым содержанием [36].

Dreamweaver – HTML-редактор. Разработан и поддерживался компанией Macromedia в версиях до 8-й (2005 год). Следующие версии (начиная с Dreamweaver CS3 (2007)) выпускает Adobe. Богатый инструментарий, открытость приложения для всевозможных настроек, удобный интерфейс и другие особенности сделали Dreamweaver одним из наиболее популярных HTML-редакторов в мире. Недостатком считается добавление «лишнего» кода. Для некоторых версий Dreamweaver силами энтузиастов выполнялись переводы справочных систем на русский язык [35].

Ее возможности шире по сравнению с обычными функциями подобных редакторов. Dreamweaver позволяет создавать объекты и страницы с использованием языка DHTML, поддерживает каскадные таблицы стилей, а также слои и действия JavaScript. Разработчику Web-проекта предлагаются гибкий и мощный инструментарий управления сайтом, включая встроенный полноценный FTP-клиент, визуальные карты сайтов и контроль над ссылками. Новые возможности Dreamweaver MX значительно облегчают процесс создания страниц и управления сайтом. Впервые художники, дизайнеры и программисты могут работать в единой мощной среде, предназначенной для проектирования, разработки и администрирования, профессиональных web-сайтов и приложений. Macromedia Dreamweaver MX объединяет признанные средства визуальной разметки с функциями быстрой разработки web-приложений Dreamweaver UltraDev и мощными возможностями редактора Macromedia HomeSite, а также легко интегрируется с Flash MX. Лучший в мире инструмент для создания web-сайтов теперь полностью отвечает ожиданиям пользователей, помогая в построении ярких, интерактивных и эффективных интерфейсов. Полный контроль над внешним видом и деталями реализации приложений. Повышает продуктивность, используя новую интегрированную рабочую среду, общую с Macromedia Flash MX и Macromedia Fireworks MX, которая включает снабженные закладками окна документов, перемещаемые инструментальные панели и встроенное окно просмотра файлов. Ускоряет процесс разработки,

используя профессиональные образцы кода и шаблоны дизайна, в том числе примеры структуры сайтов, формы, а также готовые функции JavaScript для интерактивного взаимодействия на стороне клиента. Мастер настройки сайтов поможет быстро задать конфигурационную информацию для динамических сайтов, внутренних рабочих сайтов и сайтов, расположенных у Интернет-провайдеров (ISP). Пишет код быстрее, чем когда-либо раньше, используя такие мощные инструменты, как подсказки по синтаксису, редакторы тегов, гибкое цветовое выделение, средства выбора тегов и вставки готовых фрагментов, а также функции проверки кода. Организует быструю разработку web-приложений с использованием новейших серверных технологий. Визуальные инструменты и гибкие средства редактирования исходных текстов облегчают разработку приложений на базе любых популярных серверных технологий. Использует единую интегрированную среду разработки для создания сайтов на основе HTML, XHTML, XML, ASP, ASP.NET, JSP, PHP или Macromedia ColdFusion. Настраивайте и совершенствуйте среду разработки с помощью более 700 расширений, свободно распространяемых через сайт Macromedia Exchange for Dreamweaver [34]. Разрабатывает стандартные web-приложения в кратчайшие сроки, используя библиотечный код для работы с базами данных и обновления web-форм, навигации в наборах записей или аутентификации пользователей. Тестирует готовые страницы с использованием реальных данных. " Пользуется преимуществами ColdFusion MX для быстрой разработки web-приложений. Новичкам помогают мастера создания сайтов, примеры кода и справочные материалы. Профессиональные разработчики на платформе ColdFusion могут воспользоваться такими новейшими возможностями, как модули ColdFusion Components, web-службы, а также встроенные средства отладки и трассировки. Использует преимущества новых стандартов и технологий Интернета. Использует возможности XML, web-служб и XHTML для обновления существующих сайтов и создания приложений нового поколения. Использует кросс-платформную универсальную среду разработки с поддержкой стандартов J2EE и .NET и работающую на платформах Windows и Macintosh. Пользуется преимуществами интеграции с лучшими инструментальными пакетами: Macromedia Flash MX и Fireworks MX. Сокращает сроки разработки приложений нового поколения благодаря поддержке XML, включающей возможность создания, редактирования и проверки XML-кода, а также импорта XML-схем. Инспектируйте web-службы на основе XML. Использует для проверки web-служб на соответствие стандартам генерацию XHTML, удобное преобразование из HTML в XHTML и расширенную поддержку каскадных таблиц стилей CSS2. Создает сайты, содержание которых доступно всем категориям пользователей. Применяет инструменты проверки соответствия установленным требованиям для тестирования доступности и удобства использования, отдельных web-страниц, web-сайтов, справочной системы и интерактивного интерфейса web-разработки для авторов. Обширный набор готового к использованию информационного наполнения, входящий в состав Dreamweaver MX, обеспечивает высокую

стартовую скорость разработки. Профессионально выполненные шаблоны и макеты, а также готовые каскадные таблицы стилей ускоряют работу дизайнеров.

### **3 Описание результатов исследования и структуры web-сайта «Адаптация сотрудников в трудовом коллективе»**

#### **3.1 Результаты психодиагностического исследования**

Исследование проводилось в ООО "Фрэшритейл", с целью изучения адаптивных возможностей сотрудников, в котором приняло участие 18 человек.

Для изучения обозначенной проблемы мы использовали следующие методики [5]:

- - «Диагностика социально-психологической адаптации»;
- - «Адаптивность»;
- - «САН»;

В ходе исследования были получены следующие результаты:

##### **1 «Диагностика социально-психологической адаптации».**

Анализ полученных данных при помощи опросника социально-психологической адаптации (СПА) Роджерса-Даймонда, позволил сделать следующие выводы:

##### **1 Шкала «Адаптация»**

У 39% респондентов низкий уровень адаптации. Это свидетельствует о том, что им свойственны нервно-психические срывы, конфликтность.

У 58% респондентов удовлетворительный уровень адаптации. Это люди с чувством удовлетворенности в собственных потребностях, они неконфликтны и находятся в гармонии с природой и социальной средой.

У 3% – высокие показатели по этой шкале. Это обладатели эмоциональной устойчивости, они всегда достигают поставленные цели, успешно принимают решения, проявляют инициативу, ясно определяют собственное будущее.

##### **2 Шкала «Принятие других».**

У 38,9% испытуемых выявлены средние показатели. Это говорит о том, что сотрудники адекватно воспринимают других людей, готовы к общению и сотрудничеству.

У 61,1% высокие показатели в принятии других. Они легко налаживают контакты с людьми, интересуются ими, готовы прийти на помощь.

Низких показателей по данной шкале не выявлено.

##### **3 Шкала «Интернальность».**

У 100% респондентов внутренний контроль преобладает над внешним. Сотрудники лучше выполняют свои обязанности, если знают, что за ними наблюдают.

##### **4 Шкала «Стремление к доминированию».**

У 11,1% сотрудников низкие показатели по этой шкале. Эти люди не стремятся доминировать.

У 89,9% нормальные и высокие показатели. Большинство из людей данного коллектива испытывают желание доминировать, нежели быть ведомыми.

## 5 Шкала «Самопринятия».

У 22,2% респондентов средние показатели. Они относятся к себе с долей критики.

У 77,8% респондентов высокий уровень самопринятия. Эти сотрудники любят и принимают себя, высоко ценят свои профессиональные навыки.

## 6 Шкала «Эмоциональный комфорт».

У 5,5% респондентов выявлено состояние эмоционального дискомфорта. Они испытывают переживание, связанное с ожиданием неблагоприятия, предчувствием грозящей опасности.

У 5,5% респондентов состояние эмоционального комфорта находится в норме.

Для 89% сотрудников характерно повышенное эмоциональное состояние.

Сотрудники данного коллектива имеют средний уровень адаптации, позитивно оценивают себя и готовы к общению с окружающими. Лучше выполняют свои обязанности, если за ними наблюдают.

Большое количество сотрудников испытывают желание доминировать, также им характерно повышенное эмоциональное состояние и они в своей повседневной жизни не прибегают к тактике ухода от проблем (рисунок 1).

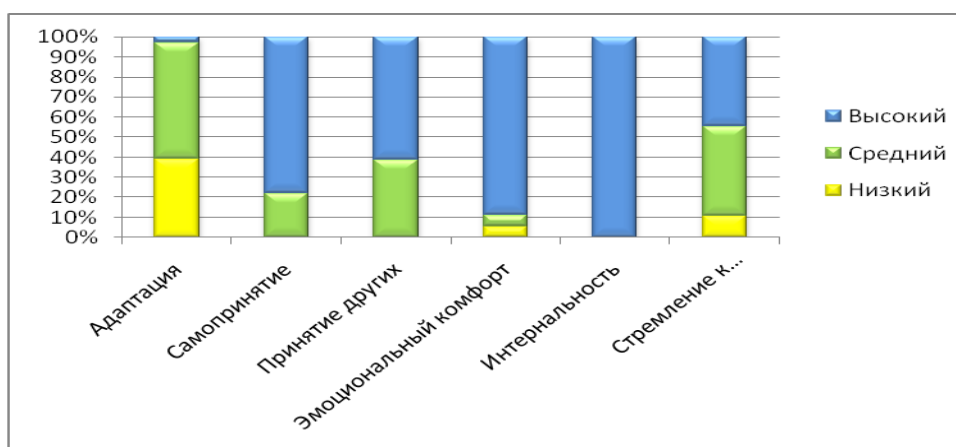


Рисунок 1 – Диагностика социально–психологической адаптации

**2 МЛО «Адаптивность».** Обработка результатов по этому тесту проведена по следующим шкалам: нервно-психическая устойчивость, поведенческая регуляция, коммуникативные способности, моральная нормированность, личностный адаптационный потенциал, достоверность.

По шкале «достоверность» все респонденты отвечали объективно, не стремились соответствовать желаемому типу личности.

Результаты по остальным шкалам представлены в виде диаграммы (рисунок 2).



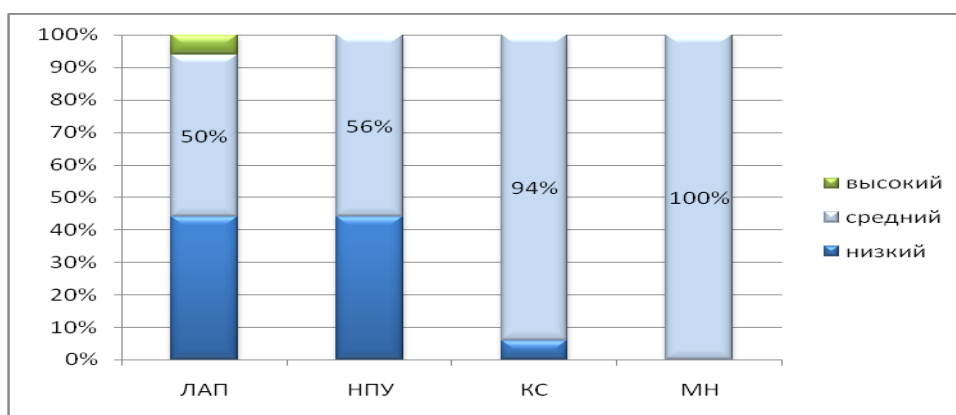


Рисунок 2 – Результат исследования по методике «Адаптивность»

**А) Шкала «Личностный адаптационный потенциал» (ЛАП):**

У 44% обследуемых выявлен низкий уровень адаптации: им свойственны нервно-психические срывы, низкая нервно-психическая устойчивость, конфликтность.

У 50% респондентов – удовлетворительный уровень адаптации. Они обладают признаками различных акцентуаций, которые в привычных условиях частично компенсированы и могут проявляться при смене деятельности. Поэтому успех адаптации зависит от внешних условий среды. Обладают невысокой эмоциональной устойчивостью, возможны срывы, проявление агрессии и конфликтности.

У 6% респондентов высокий уровень адаптации. Характеризуются наиболее оптимальным сочетанием адаптивных качеств личности. Обладают приемлемой эмоциональной устойчивостью.

**Б) Шкала «Нервно-психическая устойчивость» (НПУ):**

У 44% сервисного персонала – низкий уровень поведенческой регуляции. У них определенная склонность к нервно-психическим срывам, неадекватная самооценка, не всегда реальное восприятие действительности.

У 56% респондентов средний уровень поведенческой регуляции – они не могут правильно оценить свое место в группе, испытывают затруднение при восприятии действительности.

**В) Шкала «Коммуникативные способности» (КС):**

У 6% испытуемых низкий уровень коммуникативных способностей – это говорит о том, что они испытывают затруднение в построении контактов с окружающими, проявляют агрессивность, им присуща повышенная конфликтность.

У 94% выявлен средний уровень коммуникативных способностей. Для них характерно стремление поддерживать отношения с людьми, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности, малоконфликтность.

**Г) Шкала «Моральная нормированность» (МН):**

Результаты распределились следующим образом: у 100% респондентов – средний уровень моральной нормированности. Сотрудники способны оценить свое место и роль в коллективе, соблюдают общепринятые нормы поведения.

Проанализировав результаты по шкалам можно сделать вывод, что у испытуемых средний уровень адаптации. Так как, по всем шкалам преобладающие показатели – средние.

**3 Результаты исследования по методике «САН».** Обработку результатов проводят по следующим шкалам: самочувствие, активность, настроение.

1 По шкале «Самочувствие».

У 75% респондентов высокие показатели самочувствия. Они хорошо себя чувствуют, у них высокий уровень работоспособности;

У 19% испытуемых средние показатели по этой шкале;

У 6% испытуемых низкие показатели по этой шкале.

2 По шкале «Активность».

У 60% высокие показатели активности. Эти люди активны, инициативны, подвижны;

У 38% респондентов средние показатели активности;

У 2% респондентов низкие показатели активности. Им свойственна лень.

3 По шкале «Настроение».

У 76% респондентов высокие показатели. Эти люди находятся в хорошем настроении, они жизнерадостны.

У 24% испытуемых средние показатели настроения. Они чаще пребывают в хорошем настроении, нежели в плохом.

В данном трудовом коллективе наблюдается благоприятная рабочая атмосфера. Коллектив находится в хорошем работоспособном расположении духа (рисунок 3).

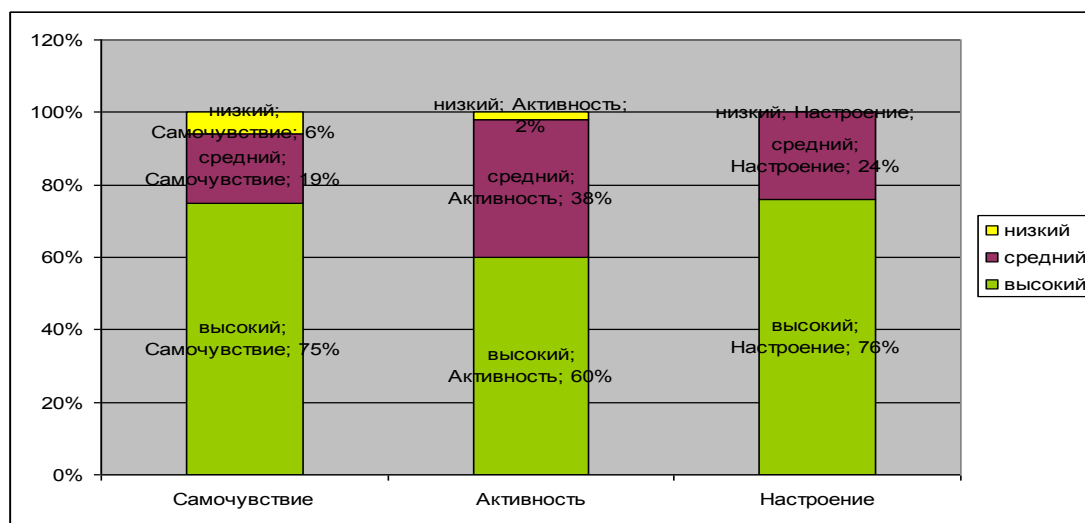


Рисунок 3 – Результаты исследования по опроснику «САН»

По результатам проведенного исследования были сделаны следующие выводы: показатель адаптации сотрудников соответствует норме. Неадаптированных лиц не выявлено. Высокий уровень адаптации сотрудников находит свое отражение в позитивной оценке себя и в присутствии стремления доминировать. Сотрудники удовлетворены собственными потребностями, находятся в гармонии с социальной средой, неконфликтны, достигают поставленных целей. Они способны быстро и легко принимать решения, проявлять инициативу. Поэтому успех адаптации зависит от внешних условий среды. Также сотрудники лучше выполняют свои обязанности, если за ними наблюдают, им характерно повышенное эмоциональное состояние и они в своей повседневной жизни не прибегают к тактике ухода от проблем.

Большое количество респондентов обладают высокой эмоциональной устойчивостью. Испытуемые, с преобладанием среднего уровня поведенческой регуляции, правильно оценивают свое место в группе, не испытывают существенных затруднений при восприятии действительности.

Для среднего уровня коммуникативных способностей характерно стремление поддерживать отношения с людьми, ориентироваться на социальное одобрение, зависеть от группы, испытывать потребность в привязанности, неконфликтность. Сотрудники способны оценить свое место и роль в коллективе, соблюдают общепринятые нормы поведения.


Проанализировав результаты по шкалам: самочувствие, активность, настроение делаем вывод, что испытуемые находятся в благоприятном состоянии. По всем шкалам преобладают средние показатели (соответствующие норме). В данном трудовом коллективе наблюдается благоприятная рабочая атмосфера. Коллектив находится в хорошем, работоспособном расположении духа. Таким образом, гипотеза о том, что оценка самочувствия, активности, настроения является индикатором уровня социальной адаптации сотрудников, подтвердилась.

### **3.2 Описание структуры web-сайта**

Конечным результатом нашей дипломной работы является разработанный Web-сайт «Адаптация сотрудников в трудовом коллективе».

Web-сайт состоит из 13 страниц. Все страницы сайта имеют трехфреймовую структуру. Верхний фрейм содержит заголовок сайты, левый фрейм – меню, содержимое основного фрейма изменяется в зависимости от выбранного в меню пункта. Меню включает в себя 8 пунктов: теоретический обзор, методики исследования данной проблемы, результаты исследования, рекомендации, статьи, литература, глоссарий и информация о разработчиках (рисунок 4).

<a href="#">Теоретический обзор</a>	<p>Приступая к трудовой деятельности, человек имеет определенные цели, потребности, ценности, нормы, установки поведения. В соответствии с ними работник и предъявляет требования к организации: к условиям труда, его оплате, содержанию, возможностям роста, к социальной среде. Отношение работника к организации зависит от степени реализации его цели.</p> <p>Но учреждение имеет свои цели и задачи, центральные среди которых – выпуск продукции, производство материальных и духовных благ, оказание услуг. В соответствии с ними и складываются свои социальные ценности и нормы.</p> <p>Так в ходе взаимодействия работника и учреждения происходит их взаимное приспособление, протекает процесс трудовой адаптации. Этот процесс будет успешнее, чем в большей степени нормы и ценности коллектива и становятся нормами и ценностями отдельного человека, чем лучше и скорее он принимает, усваивает свои социальные роли, чем больше предприятие отвечает запросам и требованиям работника, тем выше его удовлетворенность трудом. Таким образом, адаптация – это сложный, двухсторонний процесс между личностью и средой, в которую он включается.</p> <p>Проблема адаптации является объектом изучения разных областей науки – философии, социологии. В русле психологии исследованием данной проблемы занимались такие ученые как П.К. Анохин, И.П. Павлов, Г. Селье, Л.В. Вассерман, Ф.Б. Березина.</p> <p>Понятие «адаптация» (от лат. «adarto» - приспособляю) заимствовано из биологии и означает приспособление, приурочение к окружающей среде. Производственная адаптация – это социальный процесс освоения личностью новой трудовой ситуации, в котором личность и трудовая среда оказывают активное воздействие друг на друга.</p> <p>Адаптированность человека к конкретной трудовой среде проявляется в его реальном поведении, в конкретных показателях трудовой деятельности: эффективности труда, усвоении социальной информации и ее практической реализации; росте всех видов активности; удовлетворенности различными сторонами трудовой деятельности. Скорость адаптации зависит от многих факторов. Нормальный срок адаптации для разных категорий работников составляет от одного года до трех лет. Неумение войти в трудовую организацию (коллектив), адаптироваться в ней вызывает явление производственной и социальной дезорганизации.</p> <p>Сотрудники постоянно внедрены в напряженное общение с другими людьми. И их задачей является научиться ставить перед собой барьеры в профессиональном общении от других людей, быть менее эмпатичными, что во многом усложняет процесс профессиональной адаптации.</p> <p>Трудовая адаптация имеет сложную структуру и представляет собой единство профессиональной, социально-психологической и психофизической адаптации. Профессиональная адаптация заключается в освоении профессиональных навыков, усвоении специфики работы. Каждый новичок проходит стадию ученичества, форма которого зависит от предыдущего опыта работы. Изучением профессиональной адаптации занимались такие ученые: А. Б. Георгиевский, Ф. Б. Березин, М. А. Дмитриева, П. Медавар, А.</p>
<a href="#">Методики исследования данной проблемы</a>	
<a href="#">Результаты исследования</a>	
<a href="#">Литература</a>	
<a href="#">Глоссарий</a>	
<a href="#">Информация о разработчиках</a>	






Рисунок 4 – Главная страница

При нажатии на кнопку «теоретический обзор», появляется окно (рисунок 5), в котором помещено краткое содержание проблемы адаптации сотрудников в трудовом коллективе.

Сибирский федеральный университет Институт педагогики, психологии и социологии Кафедра «Современных образовательных технологий»							
<h2>Адаптация сотрудников в организации</h2>							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px;"><a href="#">Теоретический обзор</a></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><a href="#">Методики исследования данной проблемы</a></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><a href="#">Результаты исследования</a></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><a href="#">Литература</a></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><a href="#">Глоссарий</a></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><a href="#">Информация о разработчиках</a></td></tr> </table>	<a href="#">Теоретический обзор</a>	<a href="#">Методики исследования данной проблемы</a>	<a href="#">Результаты исследования</a>	<a href="#">Литература</a>	<a href="#">Глоссарий</a>	<a href="#">Информация о разработчиках</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Социально-психологическая адаптация как междисциплинарная проблема</a></li> <li>▪ <a href="#">Психологическая адаптация и профессиональная деятельность</a></li> <li>▪ <a href="#">Особенности и проблемы адаптации к профессиональной деятельности</a></li> </ul> <p><b>Социально-психологическая адаптация как междисциплинарная проблема</b></p> <p>Понятие «адаптация» заимствовано из биологии и означает приспособление, приспособление к окружающей среде. Трудовая адаптация – это социальный процесс освоения личностью новой трудовой ситуации, в котором в отличие от биологического и личность, и трудовая среда оказывают активное воздействие друг на друга и являются адаптивно-адаптирующими системами. Поступая на работу, человек активно включается в систему профессиональных и социально-психологических отношений конкретной трудовой организации, усваивает новые для него социальные роли, нормы, согласовывает свою индивидуальную позицию с целями и задачами трудового коллектива, тем самым подчиняя свое поведение служебным предписаниям данного предприятия или учреждения.</p> <p>Однако при поступлении на работу человек уже имеет определенные цели и ценностные ориентации поведения, в соответствии с которыми формирует свои требования к трудовой организации данного предприятия. Трудовая организация, исходя из своих целей и задач, предъявляет свои требования к работнику, его трудовому поведению. Реализуя свои требования работник и трудовая организация взаимодействуют, приспособляются к друг другу, в результате чего осуществляется процесс трудовой адаптации. Таким образом, трудовая адаптация – двусторонний процесс между личностью и новой для нее социальной средой.</p> <p>Адаптированность человека в конкретной трудовой среде проявляется в его поведении, в показателях трудовой деятельности: эффективности труда (его количестве и качестве); усвоении социальной информации и ее практической реализации; росте всех видов активности (трудовой общественно-политической, познавательной); удовлетворенности различными сторонами трудовой деятельности (содержанием труда, заработной платой, организацией, условиями труда, морально-психологическим климатом в организации, возможностью общеобразовательного и профессионального роста и т. д.).</p> <p>Трудовая адаптация может быть первичной – при первоначальном вхождении работника в производственную среду и вторичной – при смене рабочего места без смены и со сменой профессии или при существенных изменениях среды. Она имеет сложную структуру и представляет собой единство профессиональной, социально-психологической, общественно-организационной и культурно-бытовой адаптации.</p>
<a href="#">Теоретический обзор</a>							
<a href="#">Методики исследования данной проблемы</a>							
<a href="#">Результаты исследования</a>							
<a href="#">Литература</a>							
<a href="#">Глоссарий</a>							
<a href="#">Информация о разработчиках</a>							



Рисунок 5 – Обзор проблемы

При нажатии кнопки «методики исследования данной проблемы», появляется окно (рисунок 6), в котором идет описание рекомендуемых методик по данной проблеме.

Сибирский федеральный университет  
Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра «Современных образовательных технологий»

## Адаптация сотрудников в организации

<a href="#">Теоретический обзор</a>	<b>Обзор диагностических методик по изучению уровня адаптации сотрудников в организации</b>
<a href="#">Методики исследования данной проблемы</a>	В настоящее время существует ряд методик, с помощью которых можно исследовать уровень адаптивных ресурсов, опубликованных в специальной печати и отвечающих критериям валидности и надежности. Психологические методики используются для решения самых разнообразных задач, и области их применения непрерывно расширяются.
<a href="#">Результаты исследования</a>	Для исследования уровня адаптации торговых работников нами были отобраны следующие психодиагностические методики:
<a href="#">Литература</a>	<b>Тест «САН»</b> Это бланковая методика, разработанная в Первом Московском медицинском институте им. И. М. Сеченова, предназначена для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (по первым буквам этих функциональных состояний и назван опросник). Целью данной методики является диагностика оперативной оценки самочувствия, активности и настроения. Выявляется субъективная оценка сотрудниками своего функционального состояния.
<a href="#">Глоссарий</a>	Состоит из 30 пар противоположных характеристик, отражающих подвижность, скорость, утомление (самочувствие), а также характеристики эмоционального состояния (настроение). Каждая пара представляет собой шкалу, на которой испытуемый отмечает степень актуализации той или иной характеристики своего состояния в момент обследования. Этим опросником можно пользоваться регулярно, как только возникает необходимость выяснить состояние своего самочувствия, активности, настроения.
<a href="#">Информация о методиках</a>	<b>Многосуровневый личностный опросник «Адаптивность»</b> Разработан А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным (1993). Предназначен для изучения адаптивных возможностей индивида на основе оценки некоторых психофизиологических и социально-психологических характеристик, отражающих интегральные особенности психического и социального развития. Опросник принят в качестве стандартизированной методики и рекомендуется к использованию для решения задач профессионального психологического отбора, психологического сопровождения учебной и профессиональной деятельности.
	<b>Диагностика социально-психологической адаптации (К.Роджерс, Р.Даймонд)</b> Личностный опросник предназначен для изучения особенностей социально-психологической адаптации и связанных с этим черт личности.

Рисунок 6 – Методики

Так же при нажатии кнопки с интересующей вас методикой, можно перейти на страницу с более подробным описанием данной методики и ссылкой на скачивание бланка опросника (рисунок 7).

- [Теоретический обзор](#)
- [Методики исследования данной проблемы](#)
- [Результаты исследования](#)
- [Литература](#)
- [Глоссарий](#)
- [Информация о разработчиках](#)



## Тест «САН»

Это бланковая методика, разработанная в Первом Московском медицинском институте им. И. М. Сеченова, предназначена для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (по первым буквам этих функциональных состояний и назван опросник). Целью данной методики является диагностика оперативной оценки самочувствия, активности и настроения. Выявляется субъективная оценка сотрудниками своего функционального состояния.

Состоит из 30 пар противоположных характеристик, отражающих подвижность, скорость, утомление (самочувствие), а также характеристики эмоционального состояния (настроение). Каждая пара представляет собой шкалу, на которой испытуемый отмечает степень актуализации той или иной характеристики своего состояния в момент обследования. Этим опросником можно пользоваться регулярно, как только возникает необходимость выяснить состояние своего самочувствия, активности, настроения.

При подсчете баллов крайняя степень выраженности отрицательного полюса оценивается в один балл, а крайняя степень выраженности положительного полюса пары - в семь баллов. При этом нужно учитывать, полюса шкал постоянно меняются, но положительные состояния всегда получают высокие баллы, а отрицательные - низкие. Полученные баллы группируются в соответствии с ключом в три категории, и подсчитывается количество баллов по каждой из них. Затем полученные результаты по каждой категории делятся на 10. Средний балл шкалы равен 4. Оценки, превышающие 4 балла, говорят о благоприятном состоянии испытуемого, оценки ниже 4 свидетельствуют об обратном. Нормальные оценки состояния лежат в диапазоне 5,0-5,5 балла. Следует учесть, что при анализе функционального состояния важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение. Дело в том, что у отдохнувшего человека оценки активности, настроения и самочувствия обычно примерно равны. А вот по мере нарастания усталости соотношение между ними изменяется за счет относительного снижения самочувствия и активности по сравнению с настроением.

[Скачать опросник](#)

[На главную В методик В исследование](#)

Рисунок 7 – Методика САН

Пользователи, которых интересует уже проведенное исследование по данной теме, могут нажать на кнопку «результаты исследования», тогда появится окно (рисунок 8), в котором представлены результаты исследования и диаграммы по данным результатам.

- [Теоретический обзор](#)
- [Методики исследования данной проблемы](#)
- [Результаты исследования](#)
- [Литература](#)
- [Глоссарий](#)
- [Информация о разработчиках](#)



## 2 МЛО «Адаптивность».

Обработка результатов по этому тесту проведена по следующим шкалам: нервно-психическая устойчивость, поведенческая регуляция, коммуникативные способности, моральная нормированность, личностный адаптационный потенциал, достоверность. По шкале достоверность все респонденты отвечали объективно, не стремились соответствовать желаемому типу личности. Результаты по остальным шкалам представлены в виде диаграммы (рисунок 2).

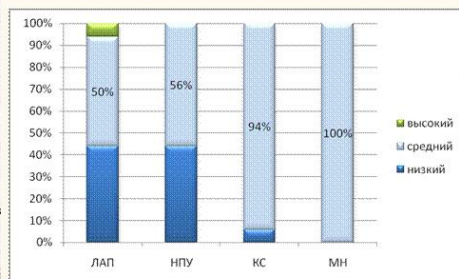


Рисунок 2 - Результат по методике «Адаптивность»

### А) Шкала «Личностный адаптационный потенциал» (ЛАП)

Можно сделать вывод, что у 44% обследуемых низкий уровень адаптации: им свойственны нервно-психические срывы, низкая нервно-психическая устойчивость, конфликтность. У 50% респондентов удовлетворительный уровень адаптации. Они обладают признаками различных акцентуаций, которые в привычных условиях частично компенсированы и могут проявляться при смене деятельности. Поэтому успех адаптации зависит от внешних условий среды. Обладают невысокой эмоциональной устойчивостью, возможны срывы, проявление агрессии и конфликтности. У 6% респондентов высокий уровень адаптации. Характеризуются наиболее оптимальным сочетанием адаптивных качеств личности. Обладают

Рисунок 8 – Исследование

Рекомендуемую литературу по данной теме пользователи могут узнать, нажав на кнопку «литература» (рисунок 9).

Сибирский федеральный университет  
Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра «Современных образовательных технологий»

## Адаптация сотрудников в организации

[Теоретический обзор](#)

[Методики исследования данной проблемы](#)

[Результаты исследования](#)

[Литература](#)

[Глоссарий](#)

[Информация о разработчиках](#)

Для более глубокого рассмотрения данной темы рекомендуем изучить следующую литературу:

- Солоницын Ю.П., Холмогоров В.А. Интернет: Энциклопедия. - СПб.: «Питер», 2008. - 589 с.
- Хомоненко А.Д. Основы современных компьютерных технологий: учеб. пособие. - СПб.: Корона принт, 2005. - 448 с.
- Ромашов О.В. Социология труда: Учеб. пособие. 2006. - 320с.
- Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. - Л., 2005.
- Энциклопедия психологических тестов. ТЕРРА - Книжный клуб, 2010. - 400 с.
- Волина В. Методы адаптации персонала / Управление персоналом: учеб. - М.: изд-во АСВ, 1998. №13.
- Натчаджан А. А. Социально-психологическая адаптация личности: формы механизмы, стратегии. - Ереван: АН Арм ССР, 2009. - 270 с.
- Коханов Е. Ф. Отбор персонала и введение в должность. - М., 2006.
- Еникеев М.И., Кочетков О.Л. Общая, социальная и юридическая психология. Краткий энциклопедический словарь. М.: Юридическая литература. - 1997. - 448 с.
- Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. Пособие по кадровой работе. - М.: Юрист, 1998. - 496 с.
- Карпов А.В. Психология менеджмента. Учеб. пособие. - М.: Гардарики, 1996. - 584 с.
- Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психол. журн. - 1994. - № 1. - С. 3 - 18.
- Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. - М.: Медицина, 1956. - 210 с.
- Баевский Р.М. Прогнозирование состояний на грани нормы и патологии. - М.: Медицина, 1979. - 246 с.
- Березин Ф.Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. - Л.: Наука, 1988. - 270 с.
- Курбатова В.И., Альперович В.Д., Циткалов П.Я. Социальная работа: Учеб. для вузов. - Ростов н/Д: Феникс, 2000. - 576 с.
- Винокуров Л.В. Организационная психология: Хрестоматия. - СПб.: Питер, 2000. - 512 с.
- Вассерман Л.В. О системном подходе в оценке психологической адаптации. - СПб.: Питер, 2000. - 342 с.
- Дворецкая Г. В. Социология труда. - М.: Наука, 1990. - 265с.
- Кибанов А.Я. Управление персоналом. - М.: учебник, 2010. - 134с.
- Ромашов О.В. Социология труда. - М.: учебное пособие, 2003. - 190с.
- Стрелкова Л.В. Труд и заработная плата на промышленном предприятии. М.: учебник, 2009. - 321с.
- Абдеев Р. Ф. Философия информационной цивилизации: диалектика прогрессивной линии развития как гуманная общечеловеческая философия для 21 века. - М.: ВЛАДОС, 1994. - 336 с.
- Молинок М.В., Бурюк Т.Д. Macromedia Dreamweaver для профессионалов, делаем сайты качественно: учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2002. - 464 с.
- Якобсен Й. Концепция разработки Web-сайтов. Как успешно разработать Web-сайт с применением медиа-технологий: учеб. - М.: ИТ Пресс, 2006. - 512 с.: ил.

Рисунок 9 – Рекомендуемая литература

Для того, чтобы ознакомиться с ключевыми словами данной работы, следует нажать кнопку «Глоссарий» (рисунок 10).

Сибирский федеральный университет  
Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра «Современных образовательных технологий»

## Адаптация сотрудников в организации

[Теоретический обзор](#)

[Методики исследования данной проблемы](#)

[Результаты исследования](#)

[Литература](#)

[Глоссарий](#)

[Информация о разработчиках](#)

**Адаптированность** — уровень фактического приспособления индивида, уровень его социального статуса и самоощущения. Адаптивность носит не только биологический, но и социальный характер и достигается иногда ценой определенных нарушений физического и психического здоровья, той или иной дисгармонией по сравнению с нормой.

**Мотивация** - активные состояния психики, побуждающие человека совершать определенные виды действий. В границах парадигмы деятельностного подхода (А.Н. Леонтьев) М. полагается вызываемой направленностью на удовлетворение потребностей под влиянием внешних стимулов. Отдельные мотивы формируются вследствие определения потребности в ходе поисковой активности и превращения их объекта в мотив. Основные характеристики М. - интензивность и устойчивость. Изучение мотивационной сферы личности должно включаться в контекст содержания культуры, которая придает М. ценностно-нормативные моменты. Выступая основанием типов характера, М. иногда подменяется мотивировкой - рациональным обоснованием поступка посредством указания на приемлемые обстоятельства, побуждающие к выбору данного действия. М. служит не только механизмом оправдания, но и психологической защиты, когда динамическая система напряжений, т.е. М. достигает стабилизации. Человеческий потенциал (человеческий фактор, человеческий капитал) — качества людей, принципиально влияющие на результаты активности, в которую они вовлечены

**Дискомфорт** — отсутствие комфорта (удобств, психологической стабильности и т. п.). Д. возникает, напр., при плохой организации рабочего места, нарушении норм освещенности, при наличии шума и по др. причинам.

**Адаптация физиологическая** — приспособление к условиям внешней среды путем формирования функционального состояния, адекватного условиям обитания и осуществлению необходимой деятельности, которое обеспечивается изменением структуры гомеостатического регулирования. В этом определении хотя и обоснованно отражена физиологическая сущность адаптации человека к условиям обитания, но понимание адаптации сведено только к рассмотрению гомеостатического регулирования без учета информационного и энергетического обеспечения деятельности.

**Акцентуация характера**  
(лат. accentus - ударение), черты своеобразия в характере человека, которые, не выходя за рамки психической нормы, могут при определенных условиях существенно затруднять его отношения с окружающими, в том числе и в сексуальной сфере. У большинства людей разнообразны нюансы характера многочисленны и переплетены между собой. В то же время существует значительное количество людей с явным преобладанием одних черт характера над другими. Подобное зострение, акцентуация, то есть чрезмерное усиление некоторых черт, буквально пронизывает весь психический настрой индивидуума. Такие люди обнаруживают своеобразную уязвимость в конкретных жизненных ситуациях, при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим, возможно, даже более драматичным, с точки зрения окружающих, жизненным коллизиям. В каждом акцентуированном характере имеется "слабое звено" - место наименьшего сопротивления. Поэтому психотравмирующее воздействие на людей с теми или иными акцентуациями оказывает не любая трудная ситуация, а только та, которая наносит удар по наиболее уязвимому месту их характера. Ниже приведены характеристики наиболее часто встречающихся акцентуаций.

**Развитие личности (аномальное)** — хронические изменения личности, не связанные с повреждением или заболеванием мозга. Р. л. (а) включает расстройства личности и поведения, развившиеся в результате неблагоприятных воздействий, заведомо неадекватного воспитания, катастрофических или чрезмерно продолжительных стрессов.

**Неврозы**-обратимые пограничные психические нарушения, осознаваемые больными, обусловленные воздействием психотравмирующих факторов и

Рисунок 10 – Глоссарий

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В дипломной работе теоретически обоснована актуальность проблемы профессиональной адаптации на основании подходов А.Б. Георгиевского, Ф.Б. Березина, М.А. Дмитриева, П. Медавара, А. А. Реана, Л.М. Митина, которые раскрывают сущность социально-психологической адаптации, личностной адаптивности и профессиональной адаптации. Обзор информационных технологий подтвердил целесообразность их применения в исследовании адаптации сотрудников в трудовом коллективе.

На основании трудов, в которых рассматривается проблема профессиональной адаптации, были подобраны психодиагностические методики: многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», диагностика социально-психологической адаптации, опросник «САН».

Проведенное исследование позволило изучить уровень социально-психологической адаптации сотрудников сервисного центра «ОФИС-КОД». Полученные результаты дают основание говорить о том, что показатель адаптации сотрудников соответствует норме. Неадаптированных лиц выявлено не было. Высокий уровень адаптации сотрудников находит свое отражение в позитивной оценке себя и в присутствии стремления доминировать. Сотрудники удовлетворены собственными потребностями, находятся в гармонии с социальной средой, неконфликтны, достигают поставленных целей. Они способны быстро и легко принимать решения, проявлять инициативу. Таким образом, гипотеза о том, что оценка самочувствия, активности, настроения является индикатором уровня социальной адаптации персонала, подтвердилась.

Итогом работы явилось создание Web-сайта «Адаптация сотрудников в трудовом коллективе». Это один из способов облегчения работы пользователя по поиску, отбору и анализу информации по данной проблеме. Web-сайт включает в себя ряд разделов, снабженных системой гиперссылок: теоретическое обоснование проблемы; описание диагностических методик; описание результатов исследования и др., что делает поиск информации более удобным и приятным. Социальный эффект таков, что увеличивается скорость работы с нужным материалом, не затруднена работа в обработке полученных результатов. Психолог может расширить свои знания и скорректировать свою дальнейшую работу.

Создание Web-сайта «Адаптация сотрудников в трудовом коллективе» позволило обобщить и структурировать материал, накопленный по проблеме профессиональной адаптации, позволяющий активизировать исследовательский интерес к обозначенной проблеме.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Солоницын, Ю.П., Холмогоров В.А Интернет: Энциклопедия. - СПб. : «Питер», 2008. - 589 с.
- 2 Хомоненко, А.Д. Основы современных компьютерных технологий: учеб. пособие. - СПб. : Корона принт, 2005. – 448 с.
- 3 Ромашов, О.В. Социология труда: Учеб. пособие. 2006. – 320с.
- 4 Березин, Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. – Л., 2005.
- 5 Энциклопедия психологических тестов. ТЕРРА – Книжный клуб, 2010. – 400 с.
- 6 Волина, В. Методы адаптации персонала / Управление персоналом: учеб. – М.: изд-во АСВ, 1998, №13.
- 7 Налчаджан, А. А. Социально-психологическая адаптация личности: формы механизмы, стратегии. – Ереван: АН Арм ССР, 2009. – 270 с.
- 8 Коханов, Е. Ф. Отбор персонала и введение в должность. – М., 2006.
- 9 Еникеев, М.И., Кочетков О.Л. Общая, социальная и юридическая психология. Краткий энциклопедический словарь. М.: Юридическая литература. – 1997. – 448 с.
- 10 Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. Пособие по кадровой работе. – М.: Юристь, 1998. – 496 с.
- 11 Карпов А.В. Психология менеджмента. Учеб. пособие. – М.: Гардарики, 1996.– 584 с.
- 12 Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психол. журн. – 1994. – № 1. – С. 3 – 18.
- 13 Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М.: Медицина, 1956. – 210 с.
- 14 Баевский Р.М. Прогнозирование состояний на грани нормы и патологии. – М.: Медицина, 1979. – 246 с.
- 15 Березин Ф.Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. – Л.: Наука, 1988. – 270 с.
- 16 Курбатаев В.И., Альперович В.Д., Циткалов П.Я. Социальная работа: Учеб. для вузов. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 576 с.
- 17 Винокуров Л.В. Организационная психология: Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2000. – 512 с.
- 18 Вассерман Л.В. О системном подходе в оценке психологической адаптации. – СПб.: Питер, 2000. – 342 с.
- 19 Дворецкая Г. В. Социология труда. – М.: Наука, 1990. – 265с.
- 20 Кибанов А.Я. Управление персоналом.-М.: учебник,2010.- 134с.
- 21 Ромашов О.В. Социология труда. – М.: учебное пособие,2003.-190с.
- 22 Стрелкова Л.В. Труд и заработная плата на промышленном предприятии. М.: учебник,2009.-321с.

- 23 Абдеев Р. Ф. Философия информационной цивилизации: диалектика прогрессивной линии развития как гуманная общечеловеческая философия для 21 века. – М.: ВЛАДОС, 1994. – 336 с.
- 24 Молинок М.В., Бурюк Т.Д. Macromedia Dreamweaver для профессионалов, делаем сайты качественно: учеб. пособие. – СПб. : Питер, 2002. - 464 с.
- 25 Якобсен Й. Концепция разработки Web-сайтов. Как успешно разработать Web-сайт с применением медиа-технологий: учеб. – М.: НТ Пресс, 2006. – 512 с.: ил.
- 26 Павелович К.С. Учимся создавать Web-сайты с Macromedia Dreamweaver: учеб. пособие - М. : Проспект, 2003. - 248 с.
- 27 Шапошников И. Интернет-программирование. – СПб.: БХВ, 2000. – 214 с.
- 28 Филатов О.К. Информатизация современных технологий обучения в высшей школе. – Ростов н/Д: Мираж, 1997. – 212 с.
- 29 Лебедев С.В. Web-дизайн: Полное руководство. – М.: Торнадо, 2001. – 736 с.
- 30 Холмогоров В. Основы Web-мастерства. – СПб.: Питер, 2001. – 350 с.
- 31 Комолова Н.В., Яковлева Е.С. Adobe Photoshop CS3. Мастер-класс. — СПб.: БХВ-Петербург, 2007. — 752 с.
- 32 Белозубов А.В., Николаев Д.Г. Начальный курс С и С++.- СПб.: СПбГУ ИТМО, 2007. – 112 с.
- 33 Смирнов Н. И. JAVA 2. – М.: ТриЛ, 2000. – 317 с.
- 34 Осипова О. Самоучитель Adobe Dreamweaver CS3. – СПб.: «БХВ-Петербург», 2008. – 400 с.
- 35 Закарян И. Что такое Internet, WWW и HTML. - М. : ИНФРА-М, 1998. – 221 с.
- 36 Березин Б.И. Начальный курс С и С++. - М. : ДИАЛОГ-МИФИ, 1999. - 288 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А (обязательное)

### Методика диагностики социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда

В опроснике содержатся высказывания о человеке, о его образе жизни: переживаниях, мыслях, привычках, стиле поведения. Их всегда можно соотнести с нашим собственным образом жизни.

Прочитав или прослушав очередное высказывание опросника, примерьте его к своим привычкам, своему образу жизни и оцените: в какой мере это высказывание может быть отнесено к Вам. Для того, чтобы обозначить ваш ответ в бланке, выберете подходящий, по вашему мнению, один из семи вариантов оценок, пронумерованных цифрами от «0» до «6»:

- «0» – это ко мне совершенно не относится;
- «1» - это к мне не относится;
- «2» – сомневаюсь, что это можно отнести ко мне;
- «3» – не решаюсь отнести это к себе;
- «4» – это похоже на меня, но нет уверенности;
- «5» – это на меня похоже;
- «6» – это точно про меня.

Выбранный вами вариант ответа отметьте в бланке для ответов в ячейке, соответствующей порядковому номеру высказывания».

#### Бланк ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101									

#### Вопросник

1. Испытывает неловкость, когда вступает с кем-нибудь в разговор.
2. Нет желания раскрываться перед другими.
3. Во всем любит состязание, соревнование, борьбу.
4. Предъявляет к себе высокие требования.
5. Часто ругает себя за сделанное.
6. Часто чувствует себя униженным.
7. Сомневается, что может нравиться кому-нибудь из лиц противоположного пола.

## Продолжение приложения А

8. Свои обещания выполняет всегда
9. Теплые, добрые отношения с окружающими.
10. Человек сдержанный, замкнутый; держится ото всех чуть в стороне.
11. В своих неудачах винит себя.
12. Человек ответственный; на него можно положиться.
13. Чувствует, что не в силах хоть что-нибудь изменить, все усилия напрасны.
14. На многое смотрит глазами сверстников.
15. Принимает в целом те правила и требования, которым надлежит следовать.
16. Собственных убеждений и правил не хватает.
17. Любит мечтать - иногда прямо среди бела дня. С трудом возвращается от мечты к действительности.
18. Всегда готов к защите и даже нападению: «застревает» на переживаниях обид, мысленно перебирая способы мщения.
19. Умеет управлять собой и собственными поступками, заставлять себя, разрешать себе; самоконтроль для него - не проблема.
20. Часто портится настроение: накатывает уныние, хандра.
21. Все, что касается других, не волнует: сосредоточен на себе; занят собой.
22. Люди, как правило, ему нравятся.
23. Не стесняется своих чувств, открыто их выражает.
24. Среди большого стечения народа бывает немножко одиноко.
25. Сейчас очень не по себе. Хочется все бросить, куда-нибудь спрятаться.
26. С окружающими обычно ладит.
27. Всего труднее бороться с самим собой.
28. Настораживает незаслуженное доброжелательное отношение окружающих.
29. В душе — оптимист, верит в лучшее.
30. Человек неподатливый, упрямый; таких называют трудными.
31. К людям критичен и судит их, если считает, что Они этого заслуживают.
32. Обычно чувствует себя не ведущим, а ведомым: ему не всегда удается мыслить и действовать самостоятельно.
33. Большинство из тех, кто его знает, хорошо к нему носится, любит его.
34. Иногда бывают такие мысли, которыми не хотелось бы ни с кем делиться.
35. Человек с привлекательной внешностью.
36. Чувствует себя беспомощным, нуждается в ком-то, кто был бы рядом.
37. Приняв решение, следует ему.
38. Принимает, казалось бы, самостоятельные решения, не может освободиться от влияния других людей.

39. Испытывает чувство вины, даже когда винить себя |как будто не в чем.
40. Чувствует неприязнь к тому, что его окружает.
41. Всем доволен.
42. Выбит из колеи: не может собраться, взять себя в руки, организовать себя.
43. Чувствует вялость; все, что раньше волновало, стало вдруг безразличным.
44. Уравновешен, спокоен.
45. Разозлившись, нередко выходит из себя.
46. Часто чувствует себя обиженным.
47. Человек порывистый, нетерпеливый, горячий: не хватает сдержанности.
48. Бывает, что сплетничает.
49. Не очень доверяет своим чувствам: они иногда подводят его.
50. Довольно трудно быть самим собой.
51. На первом месте рассудок, а не чувство: прежде чем что-либо сделать, подумает.
52. Происходящее с ним толкует на свой лад, способен напридумывать лишнего... Словом - не от мира сего.
53. Человек терпимый к людям и принимает каждого таким, каков он есть.
54. Старается не думать о своих проблемах.
55. Считает себя интересным человеком — привлекательным как личность, заметным.
56. Человек стеснительный, легко тушуетя.
57. Обязательно нужно напоминать, подталкивать, чтобы довел дело до конца.
58. В душе чувствует превосходство над другими.
59. Нет ничего, в чем бы выразил себя, проявил свою индивидуальность, свое Я.
60. Боится того, что подумают о нем другие.
61. Честолюбив, равнодушен к успеху, похвале: в том, что для него существенно, старается быть среди лучших.
62. Человек, у которого в настоящий момент многое достойно презрения.
63. Человек деятельный, энергичный, полон инициатив.
64. Пасует перед трудностями и ситуациями, которые грозят осложнениями.
65. Себя просто недостаточно ценит.
66. По натуре вожак и умеет влиять на других.
67. Относится к себе в целом хорошо.
68. Человек настойчивый, напористый; ему всегда важно настоять на своем.
69. Не любит, когда с кем-нибудь портятся отношения, особенно - если разногласия грозят стать явными.

70. Подолгу не может принять решение, а потом сомневается в его правильности.

Окончание приложения А

71. Пребывает в растерянности, все спуталось, все смешалось у него.

72. Доволен собой.

73. Невезучий.

74. Человек приятный, располагающий к себе.

75. Лицом, может, и не очень пригож, но может нравиться как человек, как личность.

76. Презирает лиц противоположного пола, не связывается с ними.

77. Когда нужно что-то сделать, охватывает страх: а вдруг — не справлюсь, а вдруг - не получится.

78. Легко, спокойно на душе, нет ничего, что сильно бы тревожило.

79. Умеет упорно работать.

80. Чувствует, что растет, взрослеет: меняется сам и отношение к окружающему миру.

81. Случается, что говорит о том, в чем совсем не разбирается.

82. Всегда говорит только правду.

83. Встревожен, обеспокоен, напряжен.

84. Чтобы заставить хоть что-то сделать, нужно как следует настоять, и тогда он уступит.

85. Чувствует неуверенность в себе.

86. Обстоятельства часто вынуждают защищать себя, оправдываться и обосновывать свои поступки.

87. Человек уступчивый, податливый, мягкий в отношениях с другими.

88. Человек толковый, любит размышлять.

89. Иной раз любит прихвастнуть.

90. Принимает решения и тут же их меняет; презирает себя за безволие, а сделать с собой ничего не может.

91. Старается полагаться на свои силы, не рассчитывает на чью-то помощь.

92. Никогда не опаздывает.

93. Испытывает ощущение скованности, внутренней несвободы.

94. Выделяется среди других.

95. Не очень надежный товарищ, не во всем можно положиться.

96. В себе все ясно, себя хорошо понимает.

97. Общительный, открытый человек; легко сходится с людьми.

98. Силы и способности вполне соответствуют тем задачам, которые приходится решать; совсем может справиться.

99. Себя не ценит: никто его всерьез не воспринимает; в лучшем случае к нему снисходительны, просто терпят.

100. Беспокоится, что лица противоположного пола слишком занимают мысли.

101. Все свои привычки считает хорошими.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б (обязательное)

### Многоуровневый личностный опросник “Адаптивность” (МЛЮ-АМ) А.Г.Маклакова и С.В.Чермянина

Шкалы: адаптивные способности, нервно-психическая устойчивость, коммуникативные особенности, моральная нормативность

Назначение теста

Диагностика адаптивности испытуемого по следующим параметрам: адаптивные способности, нервно-психическая устойчивость, моральная нормативность.

Инструкция к тесту

Ответьте “Да” или “Нет” на приведенные ниже утверждения.

Тестовый материал

1. Бывает, что я сержусь.
2. Обычно по утрам я просыпаюсь свежим и отдохнувшим.
3. Сейчас я примерно так же работоспособен, как и всегда.
4. Судьба определенно несправедлива ко мне.
5. Запоры у меня бывают очень редко.
6. Временами мне очень хотелось покинуть свой дом.
7. Временами у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
8. Мне кажется, что меня никто не понимает.
9. Считаю, что если кто-то причинил мне зло, то я должен ответить ему тем же.
10. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
11. Мне бывает трудно сосредоточиться на какой-либо задаче или работе.
12. У меня бывают часто странные и необычные переживания.
13. У меня отсутствовали неприятности из-за моего поведения.
14. В детстве я одно время совершал мелкие кражи.
15. Бывает, что у меня появляется желание ломать или крушить все вокруг.
16. Бывало, что я целыми днями или даже неделями ничего не мог делать, потому что никак не мог заставить себя взяться за работу.
17. Сон у меня прерывистый и беспокойный.
18. Моя семья относится с неодобрением к той работе которую я выбрал.
19. Бывали случаи, что я не сдерживал обещаний.
20. Голова у меня болит часто.
21. Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всем теле.
22. Было бы хорошо, если бы почти все законы отменили.

## Продолжение приложения Б

23. Состояние моего здоровья почти такое же, как у большинства моих знакомых (не хуже).

24. Встречая на улице своих знакомых или школьных друзей, с которыми я давно не виделся, я предпочитаю проходить мимо, если они со мной не заговаривают первыми.

25. Большинству людей, которые меня знают, я нравлюсь.

26. Я человек общительный.

27. Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение.

28. Большую часть времени настроение у меня подавленное.

29. Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни.

30. У меня мало уверенности в себе.

31. Иногда я говорю неправду.

32. Обычно я считаю, что жизнь стоящая штука.

33. Я считаю, что большинство людей способны солгать, чтобы продвинуться по службе.

34. Я охотно принимаю участие в собраниях и других общественных мероприятиях.

35. Я ссорюсь с членами моей семьи очень редко.

36. Иногда я испытываю сильное желание нарушить правила приличия или кому-нибудь навредить.

37. Самая трудная борьба для меня это борьба с самим собой.

38. Мышечные судороги или подергивания у меня бывают крайне редко (или почти не бывают).

39. Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.

40. Иногда, когда я себя неважно чувствую, я бываю раздражительным.

41. Часто у меня такое чувство, что я сделал что-то не то или даже что-то плохое.

42. Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать все наперекор, даже если я знаю, что они правы.

43. Я часто считаю себя обязанным отстаивать то, что нахожу справедливым.

44. Моя речь сейчас такая же, как всегда (ни быстрее, ни медленнее, нет ни хрипоты, ни невнятности).

45. Я считаю, что моя семейная жизнь такая же хорошая, как у большинства моих знакомых.

46. Меня ужасно задевает, когда меня критикуют или ругают.

47. Иногда у меня бывает чувство, что я просто должен нанести повреждение себе или кому-нибудь другому.

48. Мое поведение в значительной мере определяется обычаями тех, кто меня окружает.

49. В детстве у меня была компания, где все старались стоять друг за друга.



50. Иногда меня так и подмывает с кем-нибудь затеять драку.

Продолжение приложения Б

51. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.

52. Обычно я засыпаю спокойно и меня не тревожат никакие мысли.

53. Последние несколько лет я чувствую себя хорошо.

54. У меня никогда не было ни припадков, ни судорог.

55. Сейчас мой вес постоянен (я не хужею и не полнею).

56. Я считаю, что меня часто наказывали незаслуженно.

57. Я легко плачу.

58. Я мало устаю.

59. Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.

60. С моим рассудком творится что-то неладное.

61. Чтобы скрыть свою застенчивость, мне приходится затрачивать большие усилия.

62. Приступы головокружения у меня бывают очень редко (или почти не бывают).

63. Меня беспокоят сексуальные вопросы.

64. Мне трудно поддерживать разговор с людьми, с которыми я только что познакомился.

65. Когда я пытаюсь что-то сделать, часто замечаю, что у меня дрожат руки.

66. Руки у меня такие же ловкие и проворные, как и прежде.

67. Большую часть времени я испытываю общую слабость.

68. Иногда, когда я смущен, я сильно потею, и меня это очень раздражает.

69. Бывает, что я откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня.

70. Думаю, что я человек обреченный.

71. Бывали случаи, что мне было трудно удержаться, чтобы что-нибудь не стащить у кого-нибудь или где-нибудь, например в магазине.

72. Я злоупотреблял спиртными напитками.

73. Я часто о чем-нибудь тревожусь.

74. Мне бы хотелось быть членом нескольких кружков или обществ.

75. Я редко задыхаюсь, и у меня не бывает сильных сердцебиений.

76. Всю свою жизнь я строго следую принципам, основанным на чувстве долга.

77. Случалось, что я препятствовал или поступал наперекор людям просто из принципа, а не потому, что дело было действительно важным.

78. Если мне не грозит штраф и машин поблизости нет, я могу перейти улицу там, где мне хочется, а не там, где положено.

79. Я всегда был независимым и свободным от контроля со стороны семьи.

80. У меня бывали периоды такого сильного беспокойства, что я даже не мог усидеть на месте.

81. Зачастую мои поступки неправильно истолковывались.

82. Мои родители и (или) другие члены моей семьи придираются ко мне больше, чем надо.

Продолжение приложения Б

83. Кто-то управляет моими мыслями.

84. Люди равнодушны и безразличны к тому, что с тобой случится.

85. Мне нравится быть в компании, где все подшучивают друг над другом.

86. В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.

87. Я вполне уверен в себе.

88. Никому не доверять самое безопасное.

89. Раз в неделю или чаще я бываю очень возбужденным и взволнованным.

90. Когда я нахожусь в компании, мне трудно найти подходящую тему для разговора.

91. Мне легко заставить других людей бояться себя, и иногда я это делаю ради забавы.

92. В игре я предпочитаю выигрывать.

93. Глупо осуждать человека, обманувшего того, кто сам позволяет себя обманывать.

94. Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.

95. Я ежедневно выпиваю много воды.

96. Счастливее всего я бываю, когда один.

97. Я возмущаюсь каждый раз, когда узнаю, что преступник по какой-либо причине остался безнаказанным.

98. В моей жизни был один или несколько случаев, когда я чувствовал, что кто-то посредством гипноза заставляет меня совершать те или иные поступки.

99. Я редко заговариваю с людьми первым.

100. У меня никогда не было столкновений с законом.

101. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей это как бы придает мне вес в собственных глазах.

102. Иногда, без всякой причины у меня вдруг наступают периоды необычайной веселости.

103. Жизнь для меня почти всегда связана с напряжением.

104. В школе мне было очень трудно говорить перед классом.

105. Люди проявляют по отношению ко мне столько сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю.

106. Я отказываюсь играть в некоторые игры, потому что у меня это плохо получается.

107. Мне кажется, что я завожу друзей с такой же легкостью, как и другие.

108. Мне неприятно, когда вокруг меня люди.

109. Мне, как правило, везет.

110. Меня легко привести в замешательство.

111. Некоторые из членов моей семьи совершали поступки, которые меня пугали.
112. Иногда у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
113. Мне бывает трудно приступить к выполнению нового задания или начать новое дело.
114. Если бы люди не были настроены против меня, я в жизни достиг бы гораздо большего.
115. Мне кажется, что меня никто не понимает.
116. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
117. Я легко теряю терпение с людьми.
118. Часто в новой обстановке я испытываю тревогу.
119. Часто мне хочется умереть.
120. Иногда я бываю так возбужден, что мне бывает трудно заснуть.
121. Часто я перехожу на другую сторону улицы, чтобы избежать встречи с тем, кого я увидел.
122. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что я не справлюсь с ним.
123. Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.
124. Даже среди людей я чувствую себя одиноким.
125. Я убежден, что существует лишь одно-единственное правильное понимание смысла жизни.
126. В гостях я чаще сижу в стороне и разговариваю с кем-нибудь одним, чем принимаю участие в общих развлечениях.
127. Мне часто говорят, что я вспыльчив.
128. Бывает, что я с кем-нибудь посплетничаю.
129. Часто мне бывает неприятно, когда я пытаюсь предостеречь кого-либо от ошибок, а меня понимают неправильно.
130. Я часто обращаюсь к людям за советом.
131. Часто, даже тогда, когда для меня все складывается все хорошо, я чувствую, что мне все безразлично.
132. Меня довольно трудно вывести из себя.
133. Когда я пытаюсь указать людям на их ошибки или помочь, они часто понимают меня неправильно.
134. Обычно я спокоен и меня нелегко вывести из душевного равновесия.
135. Я заслуживаю сурового наказания за свои проступки.
136. Мне свойственно так сильно переживать свои разочарования, что я не могу заставить себя не думать о них.
137. Временами мне кажется, что я ни на что не пригоден.
138. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особо не задумываясь, соглашался с мнением других.
139. Меня весьма беспокоят всевозможные несчастья.
140. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.

141. Я думаю, что можно, не нарушая закона, попытаться найти в нем лазейку.

Окончание приложения Б

142. Есть люди, которые мне настолько неприятны, что я в глубине души радуюсь, когда они получают нагоняй за что-нибудь.

143. У меня бывали периоды, когда я из-за волнения терял сон.

144. Я посещаю всевозможные общественные мероприятия, потому что это позволяет побывать среди людей.

145. Можно простить людям нарушение правил, которые они считают неразумными.

146. У меня есть дурные привычки; которые настолько сильны, что бороться с ними просто бесполезно.

147. Я охотно знакоюсь с новыми людьми.

148. Бывает, что неприличная и даже непристойная шутка у меня вызывает смех.

149. Если дело у меня идет плохо, мне сразу хочется все бросить.

150. Я предпочитаю действовать согласно собственным планам, а не следовать указаниям других.

151. Люблю, чтобы окружающие знали мою точку зрения.

152. Если я плохого мнения о человеке или даже презираю его, почти не стараюсь скрыть это от него.

153. Я человек нервный и легко возбудимый.

154. Все у меня получается плохо, не так, как надо.

155. Будущее кажется мне безнадежным.

156. Люди довольно легко могут изменить мое мнение, даже если до этого оно казалось мне окончательным.

157. Несколько раз в неделю у меня бывает чувство, что должно случиться что-то страшное.

158. Чаще всего я чувствую себя усталым.

159. Я люблю бывать на вечерах и просто в компаниях.

160. Я стараюсь уклониться от конфликтов и затруднительных положений.

161. Меня часто раздражает, что я забываю, куда кладу вещи.

162. Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем о любви.

163. Если я захочу сделать что-то, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я легко могу отказаться от своих намерений.

164. Глупо осуждать людей, которые стремятся взять от жизни все, что могут.

165. Мне безразлично, что обо мне думают другие.

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**  
**(обязательное)**

**Методика и диагностика самочувствия, активности и настроения**  
**«САН»**

Типовая карта методики САН

Фамилия, инициалы \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

1	Самочувствие хорошее	3	2	1	0	1	2	3	Самочувствие плохое
2	Чувствую себя сильным	3	2	1	0	1	2	3	Чувствую себя слабым
3	Пассивный	3	2	1	0	1	2	3	Активный
4	Малоподвижный	3	2	1	0	1	2	3	Подвижный
5	Веселый	3	2	1	0	1	2	3	Грустный
6	Хорошее настроение	3	2	1	0	1	2	3	Плохое настроение
7	Работоспособный	3	2	1	0	1	2	3	Разбитый
8	Полный сил	3	2	1	0	1	2	3	Обессиленный
9	Медлительный	3	2	1	0	1	2	3	Быстрый
10	Бездеятельный	3	2	1	0	1	2	3	Деятельный
11	Счастливый	3	2	1	0	1	2	3	Несчастный
12	Жизнерадостный	3	2	1	0	1	2	3	Мрачный
13	Напряженный	3	2	1	0	1	2	3	Расслабленный
14	Здоровый	3	2	1	0	1	2	3	Больной
15	Безучастный	3	2	1	0	1	2	3	Увлеченный
16	Равнодушный	3	2	1	0	1	2	3	Взволнованный
17	Восторженный	3	2	1	0	1	2	3	Унылый
18	Радостный	3	2	1	0	1	2	3	Печальный
19	Отдохнувший	3	2	1	0	1	2	3	Усталый
20	Свежий	3	2	1	0	1	2	3	Изнуренный
21	Сонливый	3	2	1	0	1	2	3	Возбужденный
22	Желание отдохнуть	3	2	1	0	1	2	3	Желание работать
23	Спокойный	3	2	1	0	1	2	3	Озабоченный
24	Оптимистичный	3	2	1	0	1	2	3	Пессимистичный
25	Выносливый	3	2	1	0	1	2	3	Утомленный
26	Бодрый	3	2	1	0	1	2	3	Вялый
27	Соображать трудно	3	2	1	0	1	2	3	Соображать легко
28	Рассеянный	3	2	1	0	1	2	3	Внимательный
29	Полный надежд	3	2	1	0	1	2	3	Разочарованный
30	Довольный	3	2	1	0	1	2	3	Недовольный