
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 371.134; 316.6

Девиантологический подход к проблеме профессиональной эррологии

Клейберг Ю. А.

Московский государственный областной университет

Deviantological approach to the problem Of professional errology

Klayberg YU. A.

Moscow State Region University

В статье представлена теоретическая экспозиция эррологии с девиантологической точки зрения. Представлено авторское видение проблемы: ошибка поведения определяется нами как система осознанных нарушений личностью социальных норм, принятых в обществе, обуславливающих неудачу в достижении запланированной цели; выделяется пред-девиантное поведение, собственно девиантное поведение и пост-девиантное поведение; описала система осознанных ошибок личности в ситуации риска девиантного характера, а также модели возникновения ошибок.

Ключевые слова: *эррология, профессиональная эррология, эррологическое поведение, эррологическая компетентность, девиантологический подход.*

The article presents a theoretical exposition of errology with deviantological point of view. Presents the author's vision of the problem: error behavior is defined as a system of conscious personality violations of social norms, accepted in society, contributing to the failure to achieve the planned objectives; it is pre-deviant behavior actually is deviant behavior, and post-deviant behavior; describe the system of mental errors of the individual at risk deviantogeny nature, as well as model errors.

Key words: *errology, professional errology, errological behavior, errological competence, deviantological approach.*

Как известно, от ошибок никто не застрахован и что ошибок не совершает лишь тот, кто ничего не делает. Стало быть, ошибки фиксируются в индивидуальном поступке, действии, деятельности человека. И индивидуальные действия квалифицируются как ошибочные после их совершения и осознания личностью признаков ошибочного.

На сегодняшний день имеется более десятка различных точек зрения на феномен «ошибка», создано немало различных классификаций ошибок и заблуждений по разным основаниям; проведены исследования ответственности за ошибки, основанные на их различии; анализируются ошибки и заблуждения субъектов деятельности и поведения. Безусловно, качественные характеристи-

ки этих различий выступают на первый план. Как указывает Ф.А. Селиванов (1987), заблуждения выступают как один из видов ошибок, и на них распространяются общие положения об ошибках [4].

Психологические словари трактуют термин «ошибка» как неверность, неправильность в действиях, мыслях [1; 2].

Согласно Оксфордскому толковому словарю по психологии (2003), ошибка имеет несколько общих значений этого термина: отступление от правильной модели; ошибочное убеждение; состояние, когда кто-то придерживается ошибочного убеждения; в статистике – отклонение от истинного значения; в эксперименте – любое изменение зависимой переменной, вызванное факторами, отличными от варьирования независимой переменной; неадекватная или неправильная реакция, которая приводит к задержке усвоения правильной реакции [3].

Для психолога ошибочные действия, совершение ошибки – это полноценные психические акты, и при анализе ошибки и ошибочных действий, поступков психолог должен исходить из психической ситуации – опираться на знание о характере человека, совершившего ошибку; принимать во внимание те впечатления, на которые, возможно, человек реагирует ошибочным образом; исходить из того, что душевная жизнь человека – это арена борьбы противоположных тенденций. Наличие определенной тенденции не исключает существования противоположной.

Таким образом, краткая экспозиция эррологической проблемы, хотя бы в первом приближении, свидетельствует о том, что феномен «ошибка» пока не попал в фокус научного интереса девиантологов.

Необходимость психолого-девиантологического изучения профессиональных ошибок человека является очевидной как с прикладной, так и с теоретической точек зрения. Изучение ошибочных действий и поступков человека, влекущих за собой девиантное поведение, помогут, как мне думается, подобно З. Фрейду, найти ключи к пониманию латентных процессов и механизмов психики человека, склонного к девиантным проявлениям.

С психолого-девиантологической точки зрения, *ошибка поведения определяется нами как система осознанных нарушений личностью социальных норм, принятых в обществе, обуславливающих неудачу в достижении запланированной цели.* Эти нарушения сопровождаются потенциально возможной деформацией субъектности личности в процессе решения ею профессиональных и/или иных задач. При этом личность может дойти до той «бифуркационной» линии, когда наступает момент риска, который может поставить под угрозу ле-

гитимность отдельных действий и поступков личности и привести к санкциям со стороны общества и государства.

Для конкретизации данного определения, необходимо представить систему осознанных ошибок в ситуации социального риска девиантогенного характера и условно выделить в ней следующие подсистемы: а) «преддевиантное поведение» («before the deviant behavior»): мотивация, целеполагание, планирование, замысел и алгоритм ориентировочных действий, организация, превенция и профилактика; б) «собственно девиантное поведение» («in fact deviant behavior»): совершение действия, поступка, поведения; в) «постдевиантное поведение» («post deviant behavior»): осознание поступка (рефлексия), оценка, коррекция, реабилитация.

В каждой подсистеме в отдельности (последовательно или синхронно) в ситуациях социального риска при принятии решений совершить девиантный поступок (действие) существуют мотивационные стимулы, порождающие непреднамеренное девиантное поведение личности.

Девиации знаменуют собой наступление тех ситуаций, в которые обозначим понятием «*риск поведенческих ошибок*» и определим его как высокую вероятность достижения негативного (деструктивного) результата вследствие осуществления личностью девиантных поступков. Именно в этих ситуациях возникает опасность дискретности (разрыва) межличностных и межгрупповых связей и отношений, влекущих за собой дистанцирование, оппозиционность, конфликтность и, как результат, – социально-психологическую стигмацию и остракизм.

Эррологическое поведение, которым являются, в частности, асоциальные и деструктивные формы девиантного поведения, связано во многом с ошибками личностного восприятия и адекватной оценкой события или социально-психологической ситуации, а также факторов риска.

Одна из существенных характеристик профессиональных ошибок – это то, что они в социальной среде не случайны. Время и место появления ошибки в цепи событий и ситуаций, которые вызвали, в частности, девиантное поведение, тоже не являются случайными. Однако последствия этих ошибок весьма различны и определяются мотивацией, целеполаганием, ценностно-нормативной системой конкретной личности т.п., а не природой самой ошибки.

Мне представляется интересной и продуктивной так называемая модель «швейцарского сыра» английского психолога Джеймса Ризона, основанная на фундаменте теории действий, которую можно использовать и при характеристике профессиональных ошибок, и в девиантологической эррологии. Дж.Ризон указывал на то, что ошибки имеют *кумулятивный и/или мультипликативный*

эффект, и предложил модель описания динамического накопления ошибок. В идеальном мире каждый уровень защиты является неизменным. В действительности же, системы больше похожи на «куски швейцарского сыра», который имеет множество «отверстий». Наличие «отверстий» в каком-либо одном «куске» обычно не вызывает негативного исхода. «Отверстия» могут возникать по двум причинам: активные отказы и латентные условия. Почти все катаклизмы, сбои включают комбинацию этих двух наборов факторов. Активными отказами являются небезопасные деяния, в том числе ошибки, совершаемые людьми, которые находятся в непосредственном контакте с системой. Ошибки могут принимать различные формы – промахи, упущения, путаницы, собственно ошибки и просчеты. Латентные условия являются неизбежными, могут находиться в состоянии покоя в системе на протяжении многих лет, прежде чем они сочетаются с активными отказами и «локальными триггерами» («переключателями» состояний), чтобы создать возможность негативных исходов. В отличие от активных отказов, специфические формы которых зачастую крайне трудно предвидеть, скрытые условия могут быть определены и устранены до возникновения неблагоприятных событий [7].

Модель Дж.Ризона имеет также аналогию и с физиологической концепцией иммунной системы человека. Согласно этой модели, все организационные системы (биологические, социальные, психологические, личностные) несут в себе «зародыши собственной кончины» в виде неких аналогов патогенов, нарушающих нормальные функции систем. Такие организационные «патогены» порождают латентные ошибки или, иначе говоря, скрытые сбои в функционировании системы. Латентные ошибки могут накапливаться со временем и взаимодействовать друг с другом. В конечном счете, это приводит к появлению других, качественно новых ошибок – уже не скрытых, а явных сбоев (активных ошибок) в работе системы [7], которые обнаруживаются в индивидуально-психологических особенностях и поведении человека, в его профессиональной деятельности, и квалифицируются обществом как социально неодобряемые, асоциальные, девиантные.

Однако, следует заметить, что ошибки характеризуются ситуативностью, импульсивностью, масштабностью и объективностью, как а) доказательство того, что индивид пытается сделать; б) что ошибки совершались индивидом и ранее; в) что ошибка неизбежно произойдет; г) ошибки совершаются для того, чтобы избежать чего-то (более сурового наказания, как отвлекающий маневр и т.п.).

В работе «Психология бессознательного» (1989) З.Фрейд показал, что наиболее важным и существенным в ошибочных действиях человека являются

не форма или средства, которыми они пользуются, а *намерения*, которым служат эти действия. *Именно раскрытие намерений*, считал З.Фрейд, *способствует пониманию бессознательных процессов, развертывающихся в психике человека и предопределяющих его поведение, поступки и жизнедеятельность* (выделено мною – Ю.К.) [5] путем наложения друг на друга различных намерений.

Думается, что наше общее представление о риске поведенческих профессиональных ошибок (мотивация, целеполагание, планирование, организация, профилактика) находится в одном понятийном поле и подкрепляется девиантологическим подходом управления поведением (осознание девиантного поступка, оценка масштабов его деструктивности, коррекция поведения и сознания, реабилитация), обретения личностной идентичности. При этом ***уровнями и факторами риска***, по нашему мнению, выступают: 1. Индивидуальный (возраст, здоровье, психофизиологические особенности); 2. Личностный (внутриличностные и межличностные конфликты, непринятие социальных статусов и ролей, демотивированность, намерения, заниженная самооценка, акцентуации характера); 3. Морально-этический (убеждения, ценности, интернализация норм морали и права); 4. Социально-профессиональный (компетенции, квалификация, статус, конфликты, профессиональные деструкции и девиации); 5. Трансформации государства в эпоху постмодерна.

Психологический механизм возникновения ошибочного действия в профессиональной деятельности сводится к тому, что одно из намерений подвергается вытеснению. В результате этого оно проявляется в нарушении другого намерения. Однако, перефразируя известный тезис З.Фрейда о важности глубинных психических отклонений, относительно поднятой нами проблемы, отмечу, что граница между нормальным и девиантным непрочна, все люди немного девианты и симптомы их отклонений в поведении и сознании оказываются в силах нарушить социальный и психологический гомеостаз личности, дезориентировать общение, взаимосвязи и взаимоотношения между людьми, жизнедеятельность людей в различных сферах.

Профессиональная эррология, как девиантологическая проблема, выступает концептуальной основой целостной системы диспозиций, феноменологии и генезиса профессиональных ошибок человека, являющимися инкорпорированными социальными отношениями, то есть усвоенными личностью диспозиций поведения, восприятия, мышления, оценивания, коммуникаций, социальными представлениями и т.п., а также стимулы и аттитюды.

Это и есть закономерный процесс развития ассертивной личности (англ. *assertive* – уверенный, самостоятельный), который носит динамичный характер,

актуализируя поведение личности и делает этот процесс творческо-преобразующим в плане самопознания, саморазвития и самореализации.

Перефразируя слова Гиппократ, адресованные врачам, замечу, что хорошим специалистом является тот, кто ошибается редко, но превосходным – тот, кто признается в ошибке. Обращаясь к своим коллегам, он говорил: «Если мы будем требовательны к себе, то не только успех, но и ошибка станет источником знания».

Поэтому только признание своих ошибок, самокритичное отношение к ним и тщательный анализ происхождения каждой ошибки может способствовать совершенствованию теоретических познаний и практического опыта специалиста, потому что выявленные и признанные ошибки учат, как не ошибаться. Это и будет указывать на высокий уровень профессиональной компетентности специалиста, качество и успешность его профессиональной деятельности, а в целом – на эррологическую компетентность субъекта профессиональной деятельности.

С позиций психолого-девиантологической герменевтики, компетентным субъектом профессиональной деятельности может являться специалист, способный преодолеть ошибки, минимизировать влияние профессиональных деформаций (или исключить их) в процессе своей (и коллег) профессиональной деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь. СПб: Прайм-Еврознак, 2003. 632 с.
2. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. (ред.). Психологический словарь - 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990. 494 с.
3. Робер А. (ред.) Оксфордский толковый словарь по психологии: в 2-х т. / Пер. с англ. Е.Ю. Чеботарева. М.: Вече АСТ, 2003. 592 с.
4. Селиванов Ф.А. Ошибки. Заблуждения. Поведение. Томск: Изд-во ТГУ, 1987. 198 с.
5. Фрейд З. Психология бессознательного. М.: Просвещение, 1989.
6. Хьюз Э.Ч. Ошибки на работе // Журнал исследований социальной политики. 2008. Т. 6. № 3. С. 385-396.
7. Reason J. Human error: models and management [Человеческая ошибка: модели и управление] // British Medical Journal. 2000, Mar. Vol. 320. № 7237. P. 768-770.

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Mesheryakov B.G., Zinchenko V.P. Psychological dictionary. St. Petersburg, 2003. 632.
2. Petrovsky A.V., Yaroshevsky M.G. (ed.). Dictionary of psychology. - 2nd ed. Rev. and additional. Moscow, 1990. 494 s.

-
3. Robert A. (ed.), Oxford dictionary of psychology: in 2 volumes /Ed. from English. E. Y. Chebotarev. Moscow, 2003. 592 p.
 4. Selivanov F.A. Error. Error. Behavior. Tomsk, 1987.
 5. Freud Z. Psychology of the unconscious. Moscow, 1989.
 6. Hughes E. H. Errors at work // Journal of social policy studies. 2008. Vol. 6. No. 3. S. 385 to 396.
 7. Reason J. Human error: models and management [Human error: models and management] // British Medical Journal. 2000, Mar. Vol. 320. No. 7237. P. 768-770.

Клейберг Юрий Александрович, доктор психологических наук, доктор педагогических наук, профессор, Московский государственный областной университет, 105005, г. Москва, ул. Радио, д.10-а, e-mail: klab03@rambler.ru

Klayberg Yury Aleksandrovich, Doctor of Psychology, Doctor of Pedagogy, Professor, Moscow State Region University, 105005, Moscow, st. Radio, 10-a, e-mail: klab03@rambler.ru

Ссылка для цитирования:

Клейберг Ю. А. Девиантологический подход к проблеме профессиональной эррологии // Гуманитарный научный вестник. 2017. №3. С. 15-21. URL: <http://naukavestnik.ru/doc/gv-2017-№3-Klayberg.pdf>