

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНКАССАЦИИ С РАЗЛИЧНЫМ УРОВНЕМ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

**Ушакова И.М., К психол.н., доцент кафедры общей психологии
Радько О.В., аспирант кафедры общей психологии
Национальный Университет Гражданской Защиты Украины**

Аннотация: В статье проведен сравнительный анализ психологических особенностей специалистов службы инкассации с различным уровнем эффективности профессиональной деятельности. Нами была проведена серия психологического тестирования специалистов службы инкассации ГСО при МВД Украины с целью выявления профессионально важных качеств, для дальнейшей разработки прогностической модели эффективности их профессиональной деятельности.

Ключевые слова: деятельность, профессиональная деятельность, эффективность профессиональной деятельности, профессионально важные качества.

Постановка проблемы. Профессиональная деятельность как основная и конкретная форма трудовой активности человека играет существенную роль в его жизнедеятельности, социальном развитии, самореализации и самоутверждении. Особенностью прохождения человеком своей профессиональной дороги является не только развитие ее как личности и становления как субъекта труда, но также периодическое изменение характера самой деятельности, которое обуславливает нестационарный процесс взаимосвязи, взаимодействия, взаимозависимости человека и деятельности, ее специфичность для каждой профессии или их совокупности.

Проблема повышения эффективности профессиональной деятельности актуальна для любого времени и различных социально-экономических формаций, однако в кризисный период значимость ее повышается. Мы живем в ту пору, когда кадры перестают быть винтиками в системе, а находят свою ценность и значимость. Никто уже не ставит под сомнение тот факт, что эффективность деятельности организации зависит от профессионализма ее сотрудников.

Особенно требуют разработки прогностических моделей профессиональной деятельности те профессии, которые протекают в особенных и экстремальных условиях, потому что от профессиональной надежности таких специалистов зависит не только эффективность деятельности организации в целом, но и их жизнь, а иногда и жизнь других людей. Поэтому изучение профессионально важных качеств специалистов разных направлений деятельности, особенно профессий экстремального профиля, является очень актуальным и достаточно молодым направлением в психологии.

Анализ последних исследований и публикаций. Существенным вкладом в развитие психологии профессиональной деятельности стали основополагающие работы таких ученых, как Б.Г. Ананьев, В.А. Бодров, С.А. Дружилов, Г.М. Зараковский, В.П. Зинченко, Е.А. Климов, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков и других. Исследование в области повышения эффективности профессиональной деятельности содействовали развитию теоретико-методологических положений данного научного направления [1,2,4].

Концепция системного подхода к анализу и оптимизации взаимодействия человека и машины сформировалась благодаря Б.Ф. Ломову, который своими работами определил основные направления исследований в этой области. Системный подход основан на реализации ряда принципиальных положений, а именно: 1) определения деятельности как специфической формы активности, как части макроструктуры, как иерархии системы; 2) существенное отличие проявлений психического как целого, свойственного субъекту; 3) понимания психических явлений как многоуровневой и иерархической системы; 4) рассмотрение психических свойств с позиций множественности их отношений. Идеи системного подхода получили свое развитие в трудах А.В. Брушлинского, Е.А. Климова, В.Д. Шадрикова и других. Системный подход реализуется в совокупности с другими, более конкретными научными подходами, такими как деятельностный, личностный и динамический подходы [3,4].

Деятельностный подход в исследовании профессиональной деятельности был разработан С.Л. Рубинштейном, А.Н. Леонтьевым, Б.Ф. Ломовым. Он определяет необходимость установления и учета причинно-следственных отношений на разных уровнях макроструктуры трудового процесса. А также изучает закономерности психического отражения мира [1].

Положение о личностном подходе в изучении профессиональной деятельности, в частности, динамика развития личности, обоснована в трудах К.А. Альбухановой, Б.Г. Ананьева, К.К. Платонова. Этот подход реализует представление об особенностях проявления внутренних факторов деятельности и их роли в регуляции процессов развития личности, ее профессионализации [1,2,3].

Динамический подход в исследованиях профессионализации субъекта труда был реализован в работах Л.И. Анциферовой. Он ориентирован на исследование закономерностей постоянного движения самой личности в пространстве своих качеств, своего возраста, переменных социальных норм [1,2].

Цель статьи. Провести сравнительный анализ психологических особенностей специалистов службы инкассации ГСО при МВД Украины с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности для выявления их профессионально важных качеств.

Изложение основного материала. Профессиональная деятельность инкассатора ставит перед специалистом ряд требований относительно сформированности и развития у него определенных качеств, среди которых психологические особенности занимают главное место. Все эти обстоятельства еще раз подчеркивают необходимость разработки профессиональной надежности каждого специалиста, который, в свою очередь, обуславливает потребность во всестороннем изучении структуры индивидуально психологических особенностей инкассаторов.

Решение задач нашей работы проводилось в ходе комплексного исследования, которое включало психологическое обследование специалистов подразделения службы инкассации ГСО при МВД Украины в количестве 89 человек, а также анализа особенностей их поведения и эффективности профессиональной деятельности. С помощью разработанных нами объективно-субъективных критериев эффективности профессиональной деятельности специалистов инкассации, испытуемые были разделены на три группы по этому показателю.

В первую группу вошли специалисты инкассации, которые демонстрируют высокие показатели эффективности профессиональной деятельности, вторую группу составили специалисты со средними показателями, а в третью группу вошли низкоэффективные специалисты.

Многие авторы подчеркивают, что одним из самых главных компонентов личности в сложных жизненных условиях, к которым мы относим и работу инкассаторов, выступает уровень адаптационных возможностей специалистов и их толерантность по отношению к стрессам. Для измерения показателей ресурсности, мы использовали опросник «Потерь и приобретений персональных ресурсов» (Н.Е. Водопянова, М. Штейн), который дает возможность подсчитать индивидуальный индекс «ресурсности» (ИР) стрессоустойчивости личности. Результаты психологического опроса показаны в таблице 1.

Таблица 1

Показатели индекса «ресурсности» стрессоустойчивости у специалистов службы инкассации ГСО при МВД Украины с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности (%).

Уровни «ресурсности»	1 группа	2 группа	3 группа	$\varphi(1-2)$	$\varphi(2-3)$	$\varphi(1-3)$
Высокий	10	7	6	1,4 1	0,13	0,95
Средний	73	44	6	2,5	3,25	5,02

				1**	**	**
Низкий	17	49	88	2,9	3,01	5,12
				5**	**	**
Примечание: * $p \leq 0,05$						
** $p \leq 0,01$						

Анализ уровней ИР стрессоустойчивости показал, что большая часть исследуемых 1 и 2 групп имеют преимущественно средний уровень индекса «ресурсности». При этом среди «эффективных» специалистов службы инкассации 10% имеют высокий уровень, а 17% - низкий. Зато, среди представителей 2 группы - 7% имеют высокие показатели индекса «ресурсности» и почти половина из них (49%) – низкий. У большинства 3 группы специалистов инкассации (почти 88%) показатель ИР стрессоустойчивости оказался низким и лишь 6% демонстрируют высокий уровень. Это значит, что специалисты этой группы имеют крайне низкие личностные ресурсы, которые в непредвиденных и тяжелых ситуациях будут способствовать дезадаптации личности специалиста инкассации, которая может привести к неблагоприятным последствиям.

Такие данные свидетельствуют о существенных отличиях в показателях выделенных групп, что подтверждается данными математической статистики (см. таблицу 1).

На основании этих данных нужно отметить следующее:

- специалисты с высоким и средним уровнями эффективности профессиональной деятельности характеризуются уверенностью в себе, социальной смелостью, радикализмом, высокой нормативностью поведения. Поведенческими ресурсами преодоления профессионального выгорания у них является: смелость и широта вступления в социальный контакт, поиск социальной поддержки и готовность ее принимать, что и приводит к успешному преодолению трудностей в стрессогенных ситуациях.

- низкие адаптационные возможности к стрессогенным ситуациям усложняют и мешают выполнению профессиональных обязанностей в особенных условиях деятельности, потому что такая личность характеризуется мягкостью и неуверенностью, жизненные трудности вызывают у них стресс и мешают концентрироваться на деятельности, которую они выполняют.

То есть, чем выше уровень ИП стрессоустойчивости специалиста службы инкассации, тем выше показатель эффективности его профессиональной деятельности.

Эти данные подтверждают большинство работ, связанных с анализом деятельности личности в особенных и экстремальных условиях, которые утверждают, что справиться с профессиональными обязанностями в профессиях, деятельность которых проходит в таких условиях, могут только специалисты, которые имеют высокие адаптационные возможности и высокую толерантность к стрессовым раздражителям.

Следующим шагом нашей работы было определение особенностей волевой регуляции исследуемых с помощью опросника «Выраженность самоконтроля в эмоциональной сфере, деятельности и поведении» Г.С. Никифорова. Считается, что развитая система самоконтроля выступает предпосылкой формирования системы социальных навыков и умений, которые проявляются, в первую очередь, во взаимодействии и общении, что в профессиях «человек-человек» имеет очень высокую значимость. Мера социального развития субъекта увеличивает у него репертуар приемов и техник самоконтроля, который он стремится шире и рационально использовать в своей жизнедеятельности. Полученные результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2

Показатели выразительности самоконтроля в эмоциональной сфере, деятельности и поведении, у специалистов службы инкассации ГСО при МВД Украины с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности (баллы).

Сферы самоконтроля	1 группа (M±m)	2 группа (M±m)	3 группа (M±m)	t (1-2)	t (2-3)	t (1-3)
Самоконтроль в эмоциональной сфере	14,21 ±2,02	13,17 ±2,13	12,13 ±2,94	2 ,12*	1 ,38	3, 10**
Самоконтроль в деятельности	19,91 ±2,19	19,80 ±2,92	16,70 ±5,45	0 ,18	2 ,52*	3, 25*
Социальный самоконтроль	18,07 ±2,07	17,81 ±1,37	16,06 ±5,05	0 ,63	2 ,10*	1, 96*
Примечание: * $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$						

По полученным данным, все три группы испытуемых наибольшие показатели набрали по шкале «самоконтроль деятельности» (19,91±2,19; 19,80±2,92; 16,70±5,45) и «социальный самоконтроль» (18,07±2,07; 17,81±1,37; 16,06±5,05), что свидетельствует о высоком уровне развития самоконтроля в процессе реализации различных видов деятельности, включающее прогнозирование, планирование, контроль и оценку результатов деятельности.

При этом на шкалу «самоконтроль эмоциональной сферы» пришлось наименьшие показатели (14,21±2,02; 13,17±2,13; 16,06±5,05), которые указывают на несовершенство контроля поведения личности, ее эмоциональных проявлений. И хоть по всем группам испытуемых, обнаружена одинаковая выразительность сфер самоконтроля, между группами был получен ряд статистически достоверных расхождений, что хорошо видно из таблицы 2. Это свидетельствует о том, что специалисты с высокими показателями уровня эффективности профессиональной деятельности отличаются умением контролировать свои эмоции, лучше владеют собой. Все эти свойства являются составляющими поведения личности, которое будет проявляться и во взаимодействии между специалистами, и в другой совместной деятельности.

По нашему мнению, это может объясняться тем, что в первую группу исследуемых вошли специалисты с более длительным стажем работы по специальности и эти личностные свойства приобрели оптимальный уровень развития в отличие от более «молодых» специалистов, которые еще не достигли высоких показателей эффективности.

По шкале «самоконтроль деятельности» наивысшие показатели имеют самые «эффективные» специалисты. То есть, специалистов с высоким уровнем эффективности профессиональной деятельности можно охарактеризовать как специалистов, склонных к самоконтролю в деятельности, которая включает следующие этапы: прогнозирование, планирование, контроль и оценку результатов. А специалистов третьей группы – как безответственных и инфантильных личностей, которых в процессе профессиональной деятельности не интересуют высокие результаты.

По шкале «социальный самоконтроль» наивысшие показатели были получены у 1 группы специалистов инкассации, а самые низкие у исследуемых 3 группы, что свидетельствует о большей склонности «эффективных» специалистов инкассации к социальному самоконтролю.

Обобщая результаты исследования волевой регуляции, можно охарактеризовать некоторые особенности относительно уровня сформированности социального самоконтроля у специалистов службы инкассации ГСО при МВД Украины с разными уровнями эффективности профессиональной деятельности:

1. Специалисты с высокими показателями уровня эффективности профессиональной деятельности отличаются более развитой системой самоконтроля, что на поведенческом уровне характеризует их как специалистов, которые умеют контролировать свои эмоции и регулировать поведение, а также склонных к прогнозированию, планированию, контролированию и оцениванию результатов своей деятельности. В целом

таких специалистов отличает озабоченность социальной пригодностью своего поведения, чувствительностью к поведению других.

2. Специалисты с низкими показателями эффективности профессиональной деятельности характеризуются низким уровнем эмоционального самоконтроля и неконтролируемостью своего поведения, которое усложняет их межличностные отношения с коллегами. К профессиональной деятельности эти специалисты относятся безответственно и легкомысленно.

Следовательно, опираясь на полученные данные, необходимо отметить весомый вклад регуляторной сферы деятельности личности в структуру профессионально важных качеств специалиста службы инкассации. Также учет уровня сформированности социального самоконтроля при профессиональном отборе кандидатов на службу в специальные подразделения инкассации позволят повысить эффективность их профессиональной деятельности.

Изучая психологические особенности специалистов службы инкассации, которые способствуют эффективности их труда, обязательно нужно уделить внимание и личностным смыслам, которые характеризуют уровень удовлетворенности профессиональной деятельностью, которую выполняет специалист. Существует множество факторов, которые влияют на эффективность профессиональной деятельности специалистов, и большинство ученых (А. Пряжникова, В. Козлов, К. Замфир и другие) считают, что удовлетворенность профессиональной деятельностью является интегральным показателем, поэтому, мы решили с помощью «Методики личностной и групповой удовлетворенности» рассмотреть уровень удовлетворенности от выполняемой деятельности, специалистов инкассации с разными показателями эффективности профессиональной деятельности. Полученные данные показаны на рисунке 1.

Как видим, средний показатель удовлетворительности профессиональной деятельности по первой группе испытуемых составил $40,5 \pm 2,10$ балла, по

второй – $42,02 \pm 1,88$ балла, а третья группа получила самые высокие показатели – $45,75 \pm 1,22$ балла. Низкие показатели по этой методике свидетельствуют о более высоком уровне удовлетворенности профессиональной деятельностью, и дают нам право утверждать, что испытуемые первой группы более удовлетворены своей профессиональной деятельностью, в отличие от представителей других групп. Это свидетельствует о большей их активности, о преисполненности энергией, у них высокая эффективность совместной деятельности, что на наш взгляд, и определяет высокие показатели уровня их «эффективности».

Показатель удовлетворенности профессиональной деятельностью

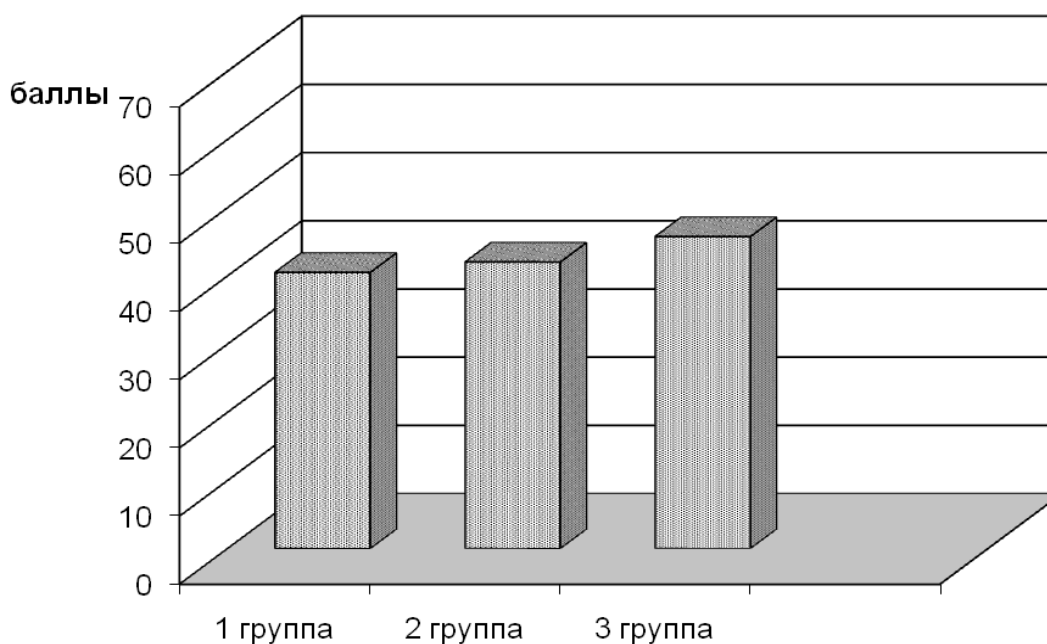


Рис. 1 Показатель уровня удовлетворенности профессиональной деятельностью специалистов службы инкассации ГСО при МВД Украины с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности (баллы).

Специалисты, у которых были получены более высокие баллы по методике, характеризуются как личности недостаточно доброжелательные во взаимоотношениях, которые не имеют симпатий и поддержки в коллективе, что

отнюдь не способствует успешной групповой деятельности и, в свою очередь, будет отражаться на низкой эффективности их профессиональной деятельности.

Следует отметить, что показатели первой и третьей групп достоверно различаются (на уровне $p \leq 0,05$), что дает нам право утверждать о существовании прямой зависимости между показателями удовлетворенности трудом и уровнем эффективности профессиональной деятельности специалистов инкассации.

Таким образом, удовлетворенность специалистов от выполнения профессиональной деятельности является одним из факторов высоких показателей эффективности их профессиональной деятельности. Таких специалистов отличает позитивный «фон» коллектива, во взаимоотношениях преобладает доброжелательность и поддержка, доминирует комфорт в совместной деятельности, которая не может не отразиться на позитивном самочувствии специалистов. Низкая удовлетворенность профессиональной деятельности негативно влияет на ее эффективность, и может приводить к высокой текучести кадров, которая в свою очередь негативно отразится на эффективности деятельности всей организации.

Выводы. Проведенное нами исследование позволило обнаружить психологические особенности специалистов инкассации в зависимости от их эффективности профессиональной деятельности. «Эффективные» специалисты характеризуются уверенностью в себе, социальной смелостью, радикализмом, высокой нормативностью поведения. Поведенческими ресурсами преодоления профессионального выгорания у них является смелость, поиск социальной поддержки и готовность ее принимать. Также, они отличаются более развитой системой самоконтроля, который характеризует их как специалистов, которые могут контролировать свои эмоции и регулировать поведение. Это значит, что они склонны к прогнозированию, планированию, контролю и оцениванию результатов своей деятельности. Специалисты с высокими

показателями эффективности профессиональной деятельности более довольны выполнением своих профессиональных обязанностей. Позитивный «фон» коллектива, доброжелательность и поддержка, комфорт в совместной деятельности - все это влияет на их «эффективность» в профессиональной деятельности.

Поэтому для повышения эффективности профессиональной деятельности в особых условиях нужно тщательное внимание уделять уровню адаптационных возможностей, толерантности к стрессу, развитым качествам эмоциональной и регуляторной сферы деятельности специалистов.

Список литературы:

1. Бодров В.А. Психология и надежность: человек в системах управления техникой // М.: Изд-во «Институт психологии РАН». 1998. 288 с.
2. Дружилов С.А. Становление профессионализма человека как реализация индивидуального ресурса профессионального развития // Новокузнецк: Издательство ИПК. 2002. 242 с.
3. Смирнов Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях // Х.: Изд-во Гуманитарный Центр. 2007. 292 с.
4. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способности человека: учебное пособие для вузов // М.: издательская корпорация Логос. 1996. 320 с.

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF SPECIALISTS OF COLLECTION WITH DIFFERENT LEVEL OF EFFEKTIVNOSTI OF PROFESSIONAL ACTIVITY

Ushakova I.M., Rad'ko O.V.

Abstract: In article the analysis of psychological features of specialists of service collection with the different level of efficiency of professional activity is conducted. We conducted the series of the psychological testing of specialists of service collection of GSO at MVD of Ukraine with the purpose of exposure professionally of important qualities, for further development of prognosticheskoy model of efficiency of their professional activity.

Keywords: activity, professional activity, efficiency of professional activity, professionally important qualities.