

УДК 159.9.072

Радько О.В.[°]

Національний Університет Цивільного захисту України, аспірант кафедри загальної психології

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФАХІВЦІВ СЛУЖБИ ІНКАСАЦІЇ ДСО ПРИ МВС УКРАЇНИ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

В статті проведено порівняльний аналіз психологічних особливостей фахівців служби інкасації з різним рівнем ефективності професійної діяльності. Нами була проведена серія психологічного тестування спеціалістів інкасації ДСО при МВС України з ціллю виявлення професійно-важливих якостей, для подальшої розробки прогностичної моделі ефективності їх професійної діяльності.

Ключові слова: діяльність, професійна діяльність, ефективність професійної діяльності, професійно-важливі якості

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

In the article the comparative analysis of psychological features of specialists collection service with different levels of effectiveness of professional activity. We carried out a series of psychological testing of specialists of the service of collection of SSS at MIA Ukraine with the purpose of revealing of professionally important qualities for the further development of a predictive model of efficiency of their professional activity.

Keywords: activity, professional activity, the efficiency of professional activity, professional qualities

Актуальність. Проблема підвищення ефективності професійної діяльності актуальна для будь-якого часу і різних соціально-економічних формацій, проте в кризовий період значущість її підвищується. На сучасному етапі розвитку суспільства людський ресурс знаходить свою цінність і значущість в організаціях та на підприємствах, і ніхто вже не ставить під сумнів той факт, що ефективність діяльності організації залежить від професіоналізму її співробітників.

Порівняно молодим напрямком в сучасній психології стають розробки прогностичних моделей професійної діяльності в професіях, які протікають в особливих і екстремальних умовах, тому що від професійної готовності, надійності та ефективності таких фахівців залежить не тільки успішність діяльності організації в цілому, але і життя самих фахівців. Тому вивчення професійно важливих якостей фахівців різних напрямів діяльності, особливо професій екстремального профілю, є дуже актуальним і досить молодим напрямком у психології.

Істотним внеском у розвиток психології професійної діяльності стали фундаментальні роботи таких вчених, як Ананьєв Б.Г., Бодров В.А., Дружилов С.О., Зараковський Г.М., Зінченко В.П., Клімов Є.О., Леонтьєв О.М.,

Ломов Б.Ф., Шадріков В.Д. та інших. Дослідження в області підвищення ефективності професійної діяльності сприяли розвитку теоретико-методологічних положень даного наукового напрямку серед яких треба зазначити:

- концепцію системного підходу до аналізу і оптимізації взаємодії людини і машини (Ломов Б.Ф., Клімов Є.О., Шадріков В.Д., Брушлинський А.В. та інші);
- діяльнісний підхід у дослідженні професійної діяльності (Рубінштейн С.Л., Леонтьєв О.М., Ломов Б.Ф.), визначає необхідність встановлення та врахування причинно-наслідкових відносин на різних рівнях макроструктури трудового процесу, а також вивчає закономірності психічного відображення світу;
- положення про особистісний підхід у вивченні професійної діяльності, зокрема, динаміка розвитку особистості, (Альбуханова К.А., Ананьєв Б.Г., Платонов К.К.), який реалізує уявлення про особливості прояву внутрішніх чинників діяльності і їх ролі в регуляції процесів розвитку особистості, її професіоналізації;
- динамічний підхід у дослідженнях професіоналізації суб'єкта праці (Анциферова Л.І.), який орієнтований на дослідження закономірностей постійного руху самої особистості у просторі своїх якостей, свого віку, змінних соціальних норм [1,2,3].

Мета статті. Провести порівняльний аналіз психологічних особливостей фахівців служби інкасації ДСО при МВС України з різним рівнем ефективності професійної діяльності для виявлення професійно важливих якостей.

Професійна діяльність інкасатора ставить перед фахівцем низку вимог щодо сформованості та розвитку в нього певних якостей, серед яких психологічні особливості займають найголовніше місце. Всі ці обставини підкреслюють необхідність розробки професійної надійності кожного фахівця, який, у свою чергу, зумовлює потребу у всебічному вивченні структури індивідуально психологічних особливостей інкасаторів.

Рішення завдань нашої роботи проводилося в ході комплексного дослідження, яке включало психологічне обстеження фахівців підрозділу служби інкасації ДСО при МВС України у кількості 89 осіб, а також аналізу особливостей їх поведінки і ефективності професійної діяльності. За допомогою розроблених критеріїв ефективності професійної діяльності фахівців інкасації, підслідні були розділені на три групи за цим показником.

В першу групу увійшли фахівці інкасації, які демонструють високі показники ефективності професійної діяльності, другу групу склали фахівці з середніми показниками, а у третю групу увійшли низькоефективні інкасатори.

Різноманітні дослідження в галузі екстремальної та кризової психології підкреслюють, що одним з найголовніших компонентів особистості в складних життєвих умовах, до яких відноситься і робота інкасаторів, виступає рівень адаптаційних можливостей спеціалістів і їх толерантність до стресів. Для вимірювання показників ресурсності, ми використовували опитувальник «Втрат і придбань персональних ресурсів» (Водопянова Н., Штейн М.), який дає можливість підрахувати індивідуальний індекс «ресурсності» (IP) стресостійкості особистості (таблиця 1).

Таблиця 1 - Показники індексу «ресурсності» стресостійкості у фахівців служби інкасації ДСО при МВС України з різним рівнем ефективності професійної діяльності (%)

Рівні «ресурсності»	1 група	2 група	3 група	Ф (1-2)	Ф (2-3)	Ф (1-3)
Високий	10	7	6	1,41	0,13	0,95
Середній	73	44	6	2,51**	3,25**	5,02**
Низький	17	49	88	2,95**	3,01**	5,12**
Примітка: * $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$						

Аналіз рівнів ІР стресостійкості показав, що більша частина досліджуваних груп 1 і 2 мають переважно середній рівень індексу ресурсності». При цьому серед «ефективних» фахівців служби інкасації 10% мають високий рівень, а 17% - низький. Натомість, серед представників 2 групи - 7% мають високі показники індексу ресурсності» і майже половина з них (49%) - низький. У більшості 3 групи фахівців інкасації (майже 88%) показник ІР стресостійкості виявився низьким і лише 6% демонструють високий рівень. Це означає, що фахівці цієї групи мають вкрай низькі особистісні ресурси, які в непередбачених і важких ситуаціях будуть сприяти дезадаптації особистості фахівця інкасації, що може призвести до несприятливих наслідків.

Такі дані свідчать про суттєві відмінності в показниках виділених груп, що підтверджується даними математичної статистики. На підставі цих даних потрібно відзначити наступне:

- фахівці з високим і середнім рівнями ефективності професійної діяльності характеризуються впевненістю в собі, соціальною сміливістю, радикалізмом, високою нормативністю поведінки. Поведінковими ресурсами подолання професійного вигорання у них є сміливість вступу в соціальний контакт, пошук соціальної підтримки та готовність її приймати, що і призводить до успішного подолання труднощів в стресогенних ситуаціях.

- низькі адаптаційні можливості до стресогенних ситуацій ускладнюють і заважають виконанню професійних обов'язків в особливих умовах діяльності, тому що така особистість характеризується м'якістю і невпевненістю, життєві труднощі викликають у неї стрес і заважають концентруватися на діяльності, яку вона виконує.

Тобто, чим вище рівень ІР стресостійкості фахівця служби інкасації, тим вище показник ефективності його професійної діяльності. Тож можна зазначити, що впоратися з професійними обов'язками в професіях, діяльність яких проходить в важких умовах, можуть тільки фахівці, які мають високі адаптаційні можливості і високу толерантність до стресових подразників.

Наступним кроком нашої роботи було визначення особливостей вольової регуляції досліджуваних за допомогою опитувальника «Виразність самоконтролю в емоційній сфері, діяльності і поведінці» Нікіфорова Г.С. Вважається, що розвинена система самоконтролю виступає передумовою формування системи соціальних навичок і вмінь, які проявляються, в першу чергу, у взаємодії та

спілкуванні, що у професіях «людина-людина» має дуже високу значимість. Міра соціального розвитку суб'єкта збільшує у нього репертуар прийомів і технік самоконтролю, який він прагне ширше і раціонально використовувати у своїй життєдіяльності. Отримані результати представлені в таблиці 2.

Таблиця 2 - Показники виразності самоконтролю в емоційній сфері, діяльності та поведінці, у фахівців служби інкасації ДСО при МВС України з різним рівнем ефективності професійної діяльності (бали)

Сфери самоконтролю	1 група (M±m)	2 група (M±m)	3 група (M±m)	t (1-2)	t (2-3)	t (1-3)
Самоконтроль емоційної сфери	В 14,21±2,02	13,17±2,13	12,13±2,94	2,12*	1,38	3,10**
Самоконтроль діяльності	В 19,91±2,19	19,80±2,92	16,70±5,45	0,18	2,52*	3,25*
Соціальний самоконтроль	18,07±2,07	17,81±1,37	16,06±5,05	0,63	2,10*	1,96*
Примітка: * p ≤ 0,05 ** p ≤ 0,01						

За отриманими даними, всі три групи досліджуваних найбільші показники отримали за шкалою «самоконтроль діяльності» (19,91±2,19; 19,80±2,92; 16,70±5,45) і «соціальний самоконтроль» (18,07±2,07; 17,81±1,37; 16,06±5,05), що свідчить про високий рівень розвитку самоконтролю в процесі реалізації різних видів діяльності, що включає прогнозування, планування, контроль та оцінку результатів діяльності.

При цьому на шкалу «самоконтроль емоційної сфери» припали найменші показники (14,21±2,02; 13,17±2,13; 16,06±5,05), які вказують на недосконалість контролю поведінки особистості, її емоційних проявів. І хоч по всіх групах досліджуваних, виявлена однакова виразність сфер самоконтролю, між групами був отриманий ряд статистично достовірних розбіжностей.

Як бачимо, фахівці з високими показниками рівня ефективності професійної діяльності відрізняються умінням контролювати свої емоції, краще володіють собою. Всі ці властивості є складовими поведінки особистості, яка буде проявлятися і у взаємодії між фахівцями, і в іншій спільній діяльності. На нашу думку, це може пояснюватися тим, що в першу групу досліджуваних увійшли фахівці з більш тривалим стажем роботи за фахом і ці особистісні властивості придбали оптимальний рівень розвитку на відміну від більш «молодих» фахівців, які ще не досягли високих показників ефективності.

За шкалою «самоконтроль діяльності» найвищі показники мають «ефективні» фахівці. Тобто, фахівців з високим рівнем ефективності професійної діяльності можна характеризувати як фахівців, схильних до самоконтролю в діяльності, яка включає наступні етапи: прогнозування, планування, контроль та оцінку результатів. А спеціалістів третьої групи - як безвідповідальних і інфантильних особистостей, яких у процесі професійної діяльності не цікавлять високі результати.

За шкалою «соціальний самоконтроль» найвищі показники були отримані у 1 групи фахівців інкасації, а найнижчі у досліджуваних 3 групи, що свідчить про більшу схильність «ефективних» фахівців інкасації до соціального самоконтролю.

Узагальнюючи результати дослідження вольової регуляції, можна охарактеризувати деякі особливості щодо рівня сформованості соціального самоконтролю у фахівців служби інкасації ДСО при МВС України з різними рівнями ефективності професійної діяльності:

1. Фахівці з високими показниками рівня ефективності професійної діяльності відрізняються більш розвинутою системою самоконтролю, що на поведінковому рівні характеризує їх як фахівців, які вміють контролювати свої емоції і регулювати поведінку, а також схильних до прогнозування, планування, контролювання та оцінювання результатів своєї діяльності. Загалом таких фахівців відрізняє заклопотаність соціальної придатністю своєї поведінки, чутливістю до поведінки інших.

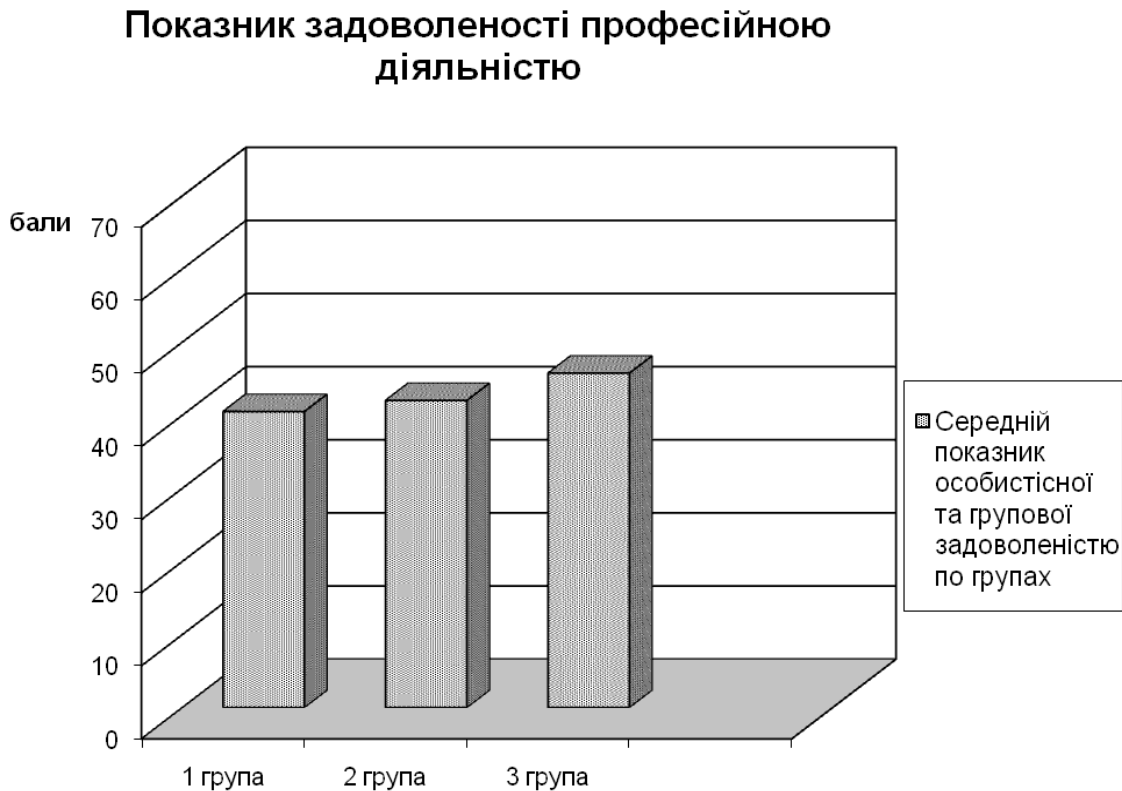
2. Фахівці з низькими показниками ефективності професійної діяльності характеризуються низьким рівнем емоційного самоконтролю і не контрольованістю своєї поведінки, що ускладнює їх міжособистісні стосунки з колегами. До професійної діяльності ці фахівці ставляться безвідповідально та легковажно.

Отже, спираючись на отримані дані, необхідно відзначити вагомий внесок регуляторної сфери діяльності особистості в структуру професійно важливих якостей фахівця служби інкасації. Також, врахування рівня сформованості соціального самоконтролю при професійному відборі кандидатів на службу в спеціальні підрозділи інкасації дозволять підвищити ефективність їх професійної діяльності.

Існує безліч факторів, які впливають на ефективність професійної діяльності спеціалістів, і більшість вчених (Пряжнікова О.Ю., Козлов В.В, Замфир К. та інші) вважають, що задоволеність професійною діяльністю є інтегральним показником, тому, ми вирішили з допомогою «Методики особистісної і групової задоволеності» розглянути рівень задоволеності від виконуваної діяльності, фахівців інкасації з різними показниками ефективності професійної діяльності. Отримані дані показані на малюнку 1.

Як бачимо, середній показник задовільності професійної діяльності по першій групі випробуваних склав $40,5 \pm 2,10$ бали, з другої - $42,02 \pm 1,88$ бали, а третя група отримала найвищі показники - $45,75 \pm 1,22$ бала. Низькі показники за цією методикою свідчать про більш високий рівень задоволеності професійною діяльністю, і дають нам право стверджувати, що досліджувані першої групи більш задоволені своєю професійною діяльністю, на відміну від представників інших груп. Це свідчить про їх більшу активність, енергійність, у них висока ефективність спільної діяльності, що на наш погляд, і визначає високі показники рівня їх «ефективності».

Фахівці, у яких були отримані більш високі бали за методикою, характеризуються як особистості з недостатньо доброзичливими взаєминами, які не мають симпатій і підтримки в колективі, що аж ніяк не сприяє успішної групової діяльності і, в свою чергу, буде впливати на низькі показники ефективності їх професійної діяльності.



Малюнок 1 - Показник рівня задоволеності професійною діяльністю фахівців служби інкасації ДСО при МВС України з різним рівнем ефективності професійної діяльності (бали).

Слід зазначити, що показники першої і третьої груп достовірно відрізняються (на рівні $p \leq 0,05$), що дає нам право стверджувати про існування прямої залежності між показниками задоволеності працею і рівнем ефективності професійної діяльності фахівців інкасації.

Таким чином, задоволеність фахівців від виконання професійної діяльності є одним з факторів високих показників ефективності їх професійної діяльності. Таких фахівців відрізняє позитивний «фон» колективу, у взаєминах переважає доброзичливість і підтримка, домінує комфорт у спільній діяльності, яка не може не позначитись на позитивному самопочутті фахівців.

Низька задоволеність професійної діяльності негативно впливає на її ефективності, і може призводити до високої плинності кадрів, що в свою чергу негативно позначитися на ефективності діяльності всієї організації.

Висновки. Проведене нами дослідження дозволило виявити психологічні особливості фахівців інкасації в залежності від їх ефективності професійної діяльності. «Ефективні» фахівці характеризуються впевненістю в собі, соціальною сміливістю, радикалізмом, високою нормативністю поведінки. Поведінковими ресурсами подолання професійного вигорання у них є сміливість, пошук соціальної підтримки та готовність її приймати. Також, вони відрізняються більш розвиненою системою самоконтролю, який характеризує їх як фахівців, які можуть контролювати свої емоції і регулювати поведінку. Це означає, що вони схильні до прогнозування, планування, контролювання та оцінювання результатів своєї діяльності. Фахівці з високими показниками ефективності професійної

діяльності більш задоволені виконанням своїх професійних обов'язків. Позитивний «фон» колективу, доброзичливість і підтримка, комфорт у спільній діяльності - все це впливає на їх «ефективність» у професійній діяльності.

Тому для підвищення ефективності професійної діяльності в особливих умовах потрібно ретельне увагу приділяти рівню адаптаційних можливостей, толерантності до стресу, розвиненим якостям емоційної і регуляторної сфери діяльності фахівців.

Список використаних джерел

1. Бодров В.А. Психология и надежность: человек в системах управления техникой / В.А. Бодров. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 1998. - 288 с.
2. Дружилов С.А. Психология профессионализма. Инженерно-психологический подход / С.А. Дружилов. - Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2011. - 296 с.
3. Смирнов Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б.А. Смирнов, Е.В. Долгополова. - Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. - 292 с.

Отримано 15.08.2013 р.

УДК 159.964 .21

Рогаль Н.І.[°]

Київський національний університет імені Тараса Шевченка факультет психології, аспірант

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТУ: ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

У даній статті розглядається сутність поняття «конфлікту». Детально охарактеризовано погляди різних науковців щодо проблеми визначення конфлікту та функцій і значення його у повсякденному житті, у соціальній взаємодії.

Ключові слова: *конфлікт, суспільство, функції конфлікту, деструктивні функції, конструктивні функції, міжособистісні відносини*

В данній статті розглядається сутність поняття конфлікту. Подробно охарактеризовані погляди різних учених по проблемі визначення конфлікту, функцій і значення його в повсякденному житті, в соціальному взаємодії.

Ключевые слова: *конфликт, общество, функции конфликта, деструктивные функции, конструктивные функции, межличностные отношения*

This article explores the nature of "conflict." Described in detail views of various scholars on the problem definition and functions of conflict and its meaning in everyday life, in social interaction.

Keywords: *conflict, community, features conflict, destructive function, structural function, interpersonal relationships*

Постановка проблеми. На сьогоднішній день є зайвим наголошувати на важливості вивчення проблеми конфліктів та конфліктної поведінки. Адже, як показує досвід останніх років, суспільство виявилось непередготовленим до даної проблеми через орієнтацію на «безконфліктний» розвиток, котрий спостерігався раніше.

Мета статті – теоретичний аналіз та узагальнення існуючих поглядів щодо тлумачення поняття конфлікту та його функцій.