

*На правах рукописи*

**Первачева Ольга Александровна**

**Ценностно-смысловые регуляторы  
профессионального взаимодействия  
операторов помогающего типа  
(на примере деятельности операторов системы-112)**

Специальность - 5.3.3. «Психология труда, инженерная психология,  
когнитивная эргономика» (психологические науки)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук

**Москва – 2025**

Работа выполнена в лаборатории психологии труда, эргономики, инженерной и организационной психологии Федерального государственного бюджетного учреждения науки «Институт психологии Российской академии наук» (ИП РАН)

**Научный руководитель:** доктор психологических наук  
**Алдашева Айгуль Абдулхаевна**

**Официальные оппоненты:** **Ясько Бэла Аслановна**, доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры управления персоналом и организационной психологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет»;

**Сарычев Сергей Васильевич**, доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Курский государственный университет"

**Ведущая организация:** Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова»

Защита состоится «16» марта 2026 года в 15:00 часов на заседании диссертационного совета 24.1.110.04 на базе Федерального государственного бюджетного учреждения науки Института психологии Российской академии наук (ИП РАН), по адресу: 129366, г. Москва, ул. Ярославская д. 13 к. 1.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт психологии Российской академии наук (ИП РАН): [www.ipran.ru](http://www.ipran.ru).

Автореферат разослан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 года

Учёный секретарь диссертационного совета,  
доктор психологических наук

Т. В. Дробышева

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Проблема изучения ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа, обусловлена все более возрастающей значимостью помогающих профессий в обществе. В условиях научно-технического развития, цифровой трансформации и роста городских агломераций возрастает значимость служб, обеспечивающих помощь гражданам. Специфика деятельности операторов помогающего типа заключается во взаимодействии в системе «человек-АРМ<sup>1</sup>-человек» и определяется не только высоким уровнем владения профессиональными алгоритмами действий и навыками обращения с современным программным обеспечением, но предъявляет высокие требования к личностным качествам сотрудников, включая эмоциональную устойчивость, проявление коммуникативных способностей (Климов, 2004). Под ценностно-смысловыми регуляторами понимается целостная диспозиционная система личности (Журавлева, 2006) вокруг которой складывается иерархия ценностей профессионального взаимодействия, отражающая направленность специалиста и определяющая как поведение, так и способ выстраивания межличностных отношений на разных уровнях субординации, определяющая успешность субъект-объектных и субъект-субъектных взаимодействий (Климов, 1996).

Изучение ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия строится на трех уровнях анализа детерминант, обеспечивающих эффективность труда (Г.М. Андреева, А.Л. Журавлев, Н.С. Пряжников, Г.В. Суходольский и др.). Авторы выделяют межличностный, внутригрупповой и профессиональный уровни взаимодействия, регуляторами которых выступают нормы профессиональной культуры, в том числе правила, традиции, ценностно-смысловые ориентации. Согласно С.А. Дружилову, профессиональное взаимодействие проявляется прежде всего в деятельности и деловых коммуникациях, которые оказывают влияние на стиль поведения, межличностное общение и в целом на образ жизни (Дружилов, 2015).

Роль ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии была освещена в многочисленных работах исследователей (Л.И. Анцыферова, А.А. Алдашева, В.А. Бодров, Е.М. Борисова, А.А. Грачев, Л.Г. Дикая, Е.П. Ермолаева, Н.А. Журавлева, Д.Н. Завалишина, А.Н. Занковский, Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова и др.). В этих работах ценностно-смысловые регуляторы раскрываются как факторы, обуславливающие поведение работника и влияющие на эффективность деятельности (Грачев, 2018; Занковский, 2011). Авторы рассматривают такие ценностно-смысловые регуляторы как ответственность (Алдашева, Мельникова, 2013; Никуло 2014), самостоятельность (Постылякова, 2014), доверие к себе (Алдашева, Рунец, 2019) и связывают их с активностью и мотивацией в профессиональной деятельности.

---

<sup>1</sup> АРМ – автоматизированное рабочее место

В связи с тем, что целью деятельности оператора помогающего типа является организация оказания многопрофильной помощи, она характеризуется двумя типами. Первый тип, связан с просоциальной направленностью и позволяет отнести ее к типу профессии «человек – человек», второй, характеризуется наличием компонента «человек – автоматизированная система управления». Значимость профессий помогающего типа возрастает в настоящее время, что отражено в работах исследователей (О.А. Леонова, А.Г. Лидерс, Е.П. Кораблина, И.В. Жуланова, В.В. Милакова, С.В. Круглик, Е.А. Чиркина, О.В. Рунец, Е.А. Эннс). В работах показаны различные факторы, обеспечивающие просоциальное поведение (Д. Бауман, Д. Кенрик, Б. Латани, Р. Чалдини, и др.) такие как социально - перцептивная компетентность (И. Ф. Исаев, И. А. Шаршов), профессиональная компетентность (С. В. Чеботарева), просоциальная мотивация (Т.И. Брессо, Н.В. Кухтова, В.В. Милакова, П.А. Кисляков, О.А. Силаева), моральные суждения (V. Kadreva), эмоциональная сфера (Е.Н. Бочкарева, А.К. Манукян, Е.Я. Матюшкина, С.В. Феоктистова и др.), саморегуляция (Л.А. Китаев-Смык, В.И. Моросанова, J.I Bartolata, E.L. Deci, R.M. Ryan, D.M. Savage, B.J. Zimmerman), помогающее поведение (Д. Майерс, Д. Пилявин, Г. Саймон, Р. Триверс, Х. Хекхаузен и др.).

**Степень разработанности проблемы.** Особенности операторского труда были изучены российскими психологами В.А. Бодровым, Ю.Я. Голиковым, Н.Д. Заваловой, А.Н. Костиным, В.Д. Небылицыным, А.А. Обозновым, В.А. Пономаренко, Ю.К. Стрелковым и др., определены основные характеристики его надежности: «долговременная» выносливость, переключаемость внимания; свойства ощущений и восприятия (Анохин, 1974; Леонова, 1981); психические процессы (Ломов, 1985; Пономаренко, 2006); особенности саморегуляции (Дикая, 2003; Моросанова, 2018), надежность (Григорьев, 2017; Савинков, 2019; Стрижов, 2009) и др. Ценностно-смысловая сфера операторов отражена в работах А.Ю. Акимовой, В.А. Бодрова, В.А. Пономаренко, А.Л. Сыркиной и др. Однако проблема ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия в деятельности операторов помогающего типа в известной нам литературе практически не изучалась. В работах В.А. Пономаренко разрабатывались теоретико-методологические основы воспитания профессионала как носителя духа, системы, способствующей интеграции этических, нравственных, профессиональных и социальных норм поведения (Пономаренко, 2006). В.А. Бодровым было установлено, что такие качества личности как самоконтроль, дисциплинированность, зрелость, ответственность, чувство долга (Бодров, 2007) влияют на повышение уровня надежности оператора в деятельности. В диссертационном исследовании А.Л. Сыркиной был обнаружен вклад таких компонентов ценностно-смысловой сферы в профессиональную успешность специалиста как «Целеустремленность», «Трудолюбие», «Стремление к успеху, к достижениям», «Профессионализм», «Любовь к своей работе» (Сыркина, 2009).

Согласно классификации отечественных психологов В.П. Зинченко и В.М. Мунипова, выделявших пять видов операторской деятельности (оператор-технолог, оператор-манипулятор, оператор-наблюдатель, оператор-исследователь, оператор-

руководитель) (Мунипов, Зинченко, 2001), оператор помогающего типа не входит в указанный перечень. Данный вид деятельности, направленный на оказание помощи обратившемуся, мы рассматриваем как особый вид операторского труда, который требует от специалиста особых качеств духовно-нравственной сферы предполагает проявление нравственного поведения и осознание значимости другого (Бодалев, 1995; Бражникова, 2013), ценностное отношение к делу, коллегам, формирующее меру «моральной социализации профессионала» (Цвык, 2015). Особенности деятельности были описаны в рамках профессиографического анализа деятельности, что позволило выделить характерные признаки этого труда, его содержание и, согласно концепции В.А. Карпова, раскрыть специфику метакогнитивной регуляции (Карпов, 2022).

Профессиональное взаимодействие рассматривается в данном исследовании как процесс информационного обмена в системе «субъект-объектных-субъектных» отношений, обладающего аксиологическими, когнитивными, эмоциональными, поведенческими свойствами, опосредованный целью оказания помощи на основе алгоритмов деятельности в заданных временных лимитах, содержащее в своей структуре следующие образы: образ цели, диалога с АРМ, ситуации, принятия решения, образ взаимодействия с заявителями, коллегами, экспертами, диспетчерами других служб.

**Цель исследования** – выявить ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.

**Объект исследования** – профессиональное взаимодействие операторов помогающего типа.

**Предмет исследования** – ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.

**Теоретическая гипотеза** – ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия операторов помогающего типа включают когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий компоненты, первый из которых является ведущим.

#### **Эмпирические гипотезы:**

1. Специфика профессионального взаимодействия операторов может определяться совокупностью ценностно-смысловых регуляторов, образующих когнитивно-аксиологический компонент системы.
2. Индивидуально-личностное своеобразие стиля профессионального взаимодействия операторов зависит от направленности личности на себя, другого, на дело.
3. Система ценностно-смысловых регуляторов операторов помогающего типа по-разному проявляется в стилях профессионального взаимодействия.
4. Низкая успешность профессионального взаимодействия операторов в большей степени обусловлена индивидуальными стилями профессионального взаимодействия в группах с отсутствием в ядре представлений ценностно-смыслового регулятора «ответственность».

### **Теоретические задачи исследования:**

1. Систематизировать основные методологические, теоретические и эмпирические подходы к пониманию феномена ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия, представленных в современных российских и зарубежных исследованиях.
2. Опираясь на концептуальные научные представления о проблеме, разработать теоретическую модель ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.

### **Методические задачи исследования:**

1. Провести профессиографический анализ деятельности специалистов операторов системы-112 на основе нормативно-правовых документов государственного бюджетного учреждения города Москвы «Система 112», регулирующих деятельность по организации оказания помощи населению.
2. Разработать авторскую программу исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа; организовать подбор групп из числа операторов системы-112 в соответствии с целью и задачами исследования; обосновать методы исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия.
3. Выполнить апробацию ассоциативного авторского опросника «Ценностно-смысловая сфера профессионала».

### **Эмпирические задачи исследования:**

1. Определить специфику ценностно-смысловой регуляции операторов помогающего типа через когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий компоненты.
2. Проанализировать особенности представлений о ценностях профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.
3. Описать особенности взаимосвязей индивидуально-личностных характеристик операторов с разными типами направленности личности на себя, другого или на дело, определяющих стили взаимодействия.
4. Изучить ценностно-смысловое своеобразие выделенных стилей и их успешность в профессиональном взаимодействии.

**Теоретико-методологической основой исследования стали следующие подходы:** методологические принципы субъектно-деятельностного подхода (К.А. Абульханова-Славская, В.А. Бодров, А.Л. Журавлев, Е.А. Климов, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн); системного подхода (Б.Ф. Ломов, Н.Д. Завалова, В.А. Пономаренко, А.В. Карпов). Ценностно-смысловая сфера в аспекте личностного и профессионального развития отражены в работах Б.Г. Ананьева, Л.И. Анцыферовой, А.Г. Асмолова, А.В. Брушлинского, Е.А. Климова, Д.А. Леонтьева, А.К. Марковой, В.М. Мясищева, А.В. Петровского, В.Д. Шадрикова и др. В своем исследовании мы опираемся на концепции различных авторов о роли ценностных ориентаций в профессиональном взаимодействии (А.А. Алдашева, В.А. Бодров, А.А. Грачев, Н.А. Журавлева, А.А. Обознов, Е.Н. Резников и др.); о совместной деятельности (Т.Ю.

Базаров, А.Л. Журавлев Л.Г. Почебут, С.В. Сарычев, А.С. Чернышев, Л.И. Уманский и др.). А также на психологические концепции, раскрывающие проблематику устойчивости специалиста к информационному стрессу (В.А. Бодров, Л.А. Китаев-Смык, М.Н. Русалова); профессионально важных качеств субъекта труда (А.А. Безбогов, Е.М. Иванова, Е.А. Климов, А.К. Маркова, В.Д. Шадриков и др.); психологической готовности к экстремальной деятельности (В.Н. Абрамова, В.Ф. Венда, Ю.Я. Голиков, А.Н. Костин, В.А. Пономаренко, А.А. Обознов, Е.Д. Чернецкая и др.); психической регуляции, в том числе и ценностно-смысловой (А.А. Алдашева; Е.А. Климов, Е.О. Лазебная, В.И. Моросанова, В.А. Пономаренко и др.).

**Эмпирическая база исследования.** Основное и пилотажное исследования проводились на базе государственного бюджетного учреждения «Система-112» в период с 2019 по 2022 г. В пилотажном исследовании приняли участие главные специалисты – 5 групп по 4–6 человек (25 человек). В основном исследовании участвовали структурные подразделения отдела приёма и обработки экстренных вызовов: 60 групп по 6–8 человек (общее количество – 418 человек (ср. возраст  $28,02 \pm 10,85$ ; ср. стаж  $1,97 \pm 10$  лет), из них 117 мужчин (ср. возраст  $21,67 \pm 7$  лет) и 301 женщина (ср. возраст  $31 \pm 11$  лет).

**Методическая организация исследования.** Для исследования специфики представлений операторов помогающего типа использовался ассоциативный метод, аппаратная методика «Арка», опросные методики, метод профессиографического описания деятельности. В работе использовались методики: «Ценностно-смысловая сфера профессионала» (авторский), ценностные ориентации («модифицированный опросник (Резников, 2014), «методика изучения доверия себе» (Астанина, 2010), методика оценки доверия/недоверия другому («МОД/НДЛ» (Купрейченко, 2008), «Тест мотивационной структуры» («ТМС») (Herzberg, 1968), специфика межличностных отношений («ДМО» Т. Лири) (Собчик, 1990), особенности саморегуляции «Стиль саморегуляции поведения» (ССПМ) (Моросанова, 2004), уровень жизнестойкости («ТЖ С. Мадди») (Леонтьев, 2006). В исследовании применялась аппаратная методика «Арка» (С.В. Сарычев, А.С. Чернышев) (варианты сборки: обычная, на рекорд, неведущей рукой, с отсчётом времени, «безымянная арка», «безымянная арка с подбрасыванием кубика»). В ходе проведения эксперимента была проведена экспертная оценка профессиональной направленности во взаимодействии (3 эксперта: 2 штатных психолога службы ГБУ «Система-112», 1 внешний психолог) по специально разработанному экспертному листу оценки.

**Надежность и достоверность** полученных результатов достигалась качественными и количественными методами обработки данных. К количественным методам относятся статистические критерии: коэффициент ранговой корреляции Спирмена ( $r$ ), коэффициент конкордации Кендалла ( $W$ ). Обработка результатов осуществлялась с помощью Statistics 26.0. К качественным методам – прототипический метод П. Вержеса (Vergès, 1992).

**Научная новизна исследования.** Впервые проведено эмпирическое исследование ценностно-смысловых регуляторов профессионального

взаимодействия. Разработана концептуальная модель ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия, содержащая три уровня – когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий.

Ценностно-смысловые регуляторы понимаются как ценности профессионального взаимодействия, осуществляющие ряд функций и отражающиеся в успешности реализации профессиональных функций. Профессиональное взаимодействие рассматривается процесс информационного обмена в системе «субъект-объектных-субъектных» отношений, содержащий в своей структуре компоненты образа деятельности: образ цели, диалога с АРМ, ситуации, принятия решения, образ взаимодействия с заявителями, коллегами, экспертами, диспетчерами других служб. Методическая новизна работы заключается в разработке авторского ассоциативного опросника, позволяющего исследовать ценностно-смысловую сферу профессионала. Эмпирическая новизна исследования обусловлена целесообразностью применения аппаратной методики «Арка» в качестве инструмента, позволяющего провести экспертную индивидуальную оценку направленности специалиста во взаимодействии.

**Теоретическая значимость исследования.** Обосновано концептуальное представление о ценностно-смысловых регуляторах профессионального взаимодействия, сформулировано авторское определение понятия «профессиональное взаимодействие», выполнена его операционализация. Показана специфика ценностно-смысловых регуляторов, определяющих индивидуально-личностные особенности и профессиональную направленность оператора помогающего типа, которая реализуются в стилях профессионального взаимодействия. Проведенное исследование дополняет знания о профессионализме, разрабатываемое в научной школе представителями, которой выступают А.А. Алдашева, Л.Г. Дикая, Д.Н. Завалишина, В.А. Бодров, Ю.Я. Голиков, А.В. Карпов, В.А. Толочек и др. Полученные данные расширяют понимание ценностно-смысловой сферы профессионала, разрабатываемое в исследованиях Б.С. Алишева, В.А. Пономаренко, А.Л. Сыркиной и др.

**Практическая значимость исследования.** Работа может послужить основой для формирования перечня практических рекомендаций; расширения методического инструментария, позволяющего моделировать ситуацию профессионального взаимодействия; выделения критериев отбора и подбора персонала; материалы диссертационного исследования легли в основу разработанного методического пособия «Социальное и профессиональное взаимодействие».

#### **Основные положения, выносимые на защиту:**

1. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия у операторов помогающего типа представлены когнитивно-аксиологическим, индивидуально-личностным и регуляторно-поведенческим компонентами.
2. Ценностно-смысловыми регуляторами профессионального взаимодействия операторов помогающего типа выступают: направленность личности на себя, на



другого, на дело (индивидуально-личностный компонент); «организованность», «планирование действий», «предвидение развития событий» и «осознанность» (регуляторно-поведенческий компонент); «ответственность», «профессионализм» и «помощь» (когнитивно-аксиологический компонент).

3. Успешность профессионального взаимодействия операторов помогающего типа определяется такими ценностно-смысловыми регуляторами, как «ответственность», «профессионализм», «помощь» (когнитивно-аксиологический компонент), такое взаимодействие происходит на основе внутреннего нравственного регулятора, а не институциональной нормы.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные результаты и их обсуждение были представлены на заседаниях лаборатории психологии труда, эргономики, инженерной и организационной психологии ИП РАН 2019–2024 гг., на экспертном семинаре ИП РАН в 2022 г., на Международной научно-практической конференции «Тенденции развития психолого-педагогического образования в условиях транзитивного общества» (ДГТУ, Ростов-на-Дону, 2019 г.), на XXVII Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов» (Москва, ноябрь 2020 г.), на IX Международной конференции «Психология – наука будущего» (ИП РАН, Москва, ноябрь 2021 г.), на II Международном научно-практическом форуме по социальным и поведенческим наукам (Барнаул, ноябрь 2021 г.), на Всероссийской научно-практической онлайн-конференции «Социальная психология личности и группы в трансформирующейся России» (Курск, декабрь 2021 г.), на международной юбилейной конференции «Проблемы социальной и экономической психологии: итоги и перспективы исследований», посвященной 50-летию лаборатории социальной и экономической психологии ИП РАН и 75летию академика РАН А.Л. Журавлева (Москва, 2023 г.), на круглом столе «Актуальные проблемы профессионального взаимодействия в деятельности по организации оказания помощи» (Москва, ГБУ «Система 112», 2023 г.).

Работа соответствует **паспорту специальности 5.3.3 – «психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика»** (психологические науки): в п. 1 «...методология исследований в области психологии труда и инженерной психологии»; п. 2.1 «...психологический анализ и проектирование объекта, предмета и условий труда, компонентов труда, системы трудовых задач»; п. 5.1 «...психологический анализ ценностных ориентаций, отношения к труду»; п. 5.3 «...особенности коммуникаций сотрудников»; п. 7.4 «...методы анализа и проектирования регуляции профессиональной деятельности и рабочего поведения человека как индивидуального и коллективного субъекта труда».

**Структура и объем выпускной квалификационной работы.** Работа включает введение, 3 главы, заключение, выводы, список литературы и приложения. Материалы представлены на 191 странице, из которых 18 страниц составляют приложения. В работе 13 таблиц, 15 рисунков. Список литературы состоит из 202 источников, из которых 39 на иностранном языке.

Ограничения исследования связаны со следующими аспектами. В первую очередь, результаты исследования применимы для операторов, обладающих соответствующей спецификой деятельности, обозначаемой нами как «оператор помогающего типа», и не могут быть распространены на операторов другого типа. Второй аспект связан с тем, что описанные нами стили профессионального взаимодействия не являются исчерпывающими, хотя, с нашей точки зрения, отражают объективные характеристики деятельности операторов.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ**

**Во введении** обоснована актуальность проведенного исследования, выделены цель и задачи, обозначены объект и предмет исследования, выдвинуты теоретическая и эмпирические гипотезы, а также обоснованы теоретические предпосылки для возможности достижения поставленных цели и задач. На основании научных концепций и подходов создана модель исследования и обоснована роль ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа.

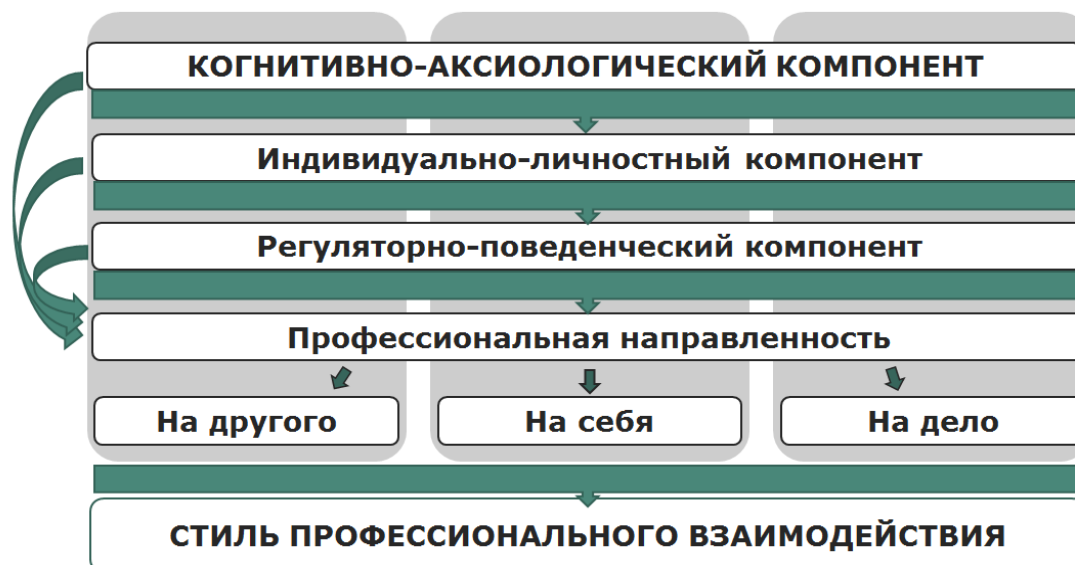
**Первая глава** *«Теоретико-методологические подходы к исследованию ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия»* посвящена проведению теоретического обзора по исследуемой проблематике.

В параграфе 1.1 *«Роль ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии»* проанализирована роль ценностно-смысловой регуляции в профессиональном взаимодействии с позиций субъектно-деятельностного, ценностно-смыслового подходов. Рассмотрены методики изучения ценностных ориентаций в отечественной науке (С.С. Бубнова, Д.А. Леонтьев, Е.Н. Резников, Е.Б. Фанталова, Л.В. Карпушин, А.В. Капцов, И.Г. Сенин, Т.С. Кабаченко, В.А. Чикер, В.Э. Винокурова). Проведен анализ теоретических подходов и методов измерения ценностных ориентаций зарубежных исследователей (У. Гудикунст, Р. Инглхарт, Г. Триандис, Ф. Клакхон, М. Рокич, Ф. Стродбек, Г. Хофстеде, Ш. Шварц), каждая из которых классифицирует ценности по разным основаниям. Представлены подходы к исследованию функций ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии. Проведённый анализ функциональных подходов (Р.В. Голубничий, Р.А. Муртазин, Э.В. Соколов, А.Г. Здравомыслов, Н.А. Журавлева) к изучению ценностно-смысловых регуляторов позволил выделить их роль в профессиональном взаимодействии через следующие семь функций: функция целеполагания, нормативная, функция контроля, оценочная, интеграционная, мотивационная и функция саморегуляции.

В параграфе 1.2 *«Направленность специалиста в профессиональном взаимодействии»* ценностно-смысловые регуляторы анализируются через систему представлений о ценностях профессионального взаимодействия. Учитывая то, что ценностно-смысловые регуляторы отражают направленность личности (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев), мы выделяем профессиональную направленность специалиста, которая рассматривается как личностное образование (Э.Ф. Зеер, К.К. Платонов, В.А. Сластенин, Е.А. Климов и др.), определяющее успешность овладения

индивидом профессией (Зеер, 2000). Под *направленностью на себя* подразумевается механизм саморегуляции, позволяющий специалисту рассматривать себя с точки зрения высших духовных ценностей (К.А. Абульханова-Славская, В.И. Моросанова, Г.В. Ожиганова) и проявляющийся в *доверии к себе* (Алдашева, Рунец, 2019), *самообладании* (Карпов, Карпов, Присяжнюк, 2024), *благоразумии*. *Направленность на другого* рассматривается как «сетка межличностных отношений», представляющая собой систему деловых и ценностных отношений, эталон общения, проявляющийся в таких ценностях, как *уважение, понимание, безоценочное отношение, доброжелательность, доверие другому, справедливое отношение* (Бодалев, 1996; Брессо, 2012; Иванова, 2003; Глебова, 2009; Мельницкая, 2001; Левашова, 2001; Мясищев, 1995) и др. *Направленность на дело* связана с ответственным отношением к делу, мотивацией к профессиональной деятельности и отражается понятиями «ответственность», «трудолюбие», «профессионализм», «мастерство» и т. д. (В.А. Ядов, В.А. Цвык, Е.А. Климов, М. Wurm-Schaar).

В параграфе 1.3 «Значимость ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа» проанализированы взгляды С.Б. Алишева, В.В. Знакова, А.Н. Леонтьева, Д.А. Леонтьева, В.Н. Мясищева, А.А. Обозова, В.В. Петухова, С.Л. Рубинштейна, анализирующих систему смыслов и ценностей субъекта в межличностном взаимодействии с точки зрения ценностных установок, в котором становятся главными не цели, а их нравственная сторона, не результат, а средство его достижения. Представлена модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия (Рисунок 1).



**Рисунок 1.** Концептуальная модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия

## Теоретическая модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия

*Когнитивно-аксиологический компонент.* Теоретической основой, положенной в разработку концептуальной модели изучения ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия, стали: концепция «диспозиционной регуляции поведения личности» В.А. Ядова, системно-функциональный подход Б.С. Алишева.

*Индивидуально-личностный компонент.* Были проанализированы исследования, посвященные особенностям индивидуально-личностных характеристик, способствующих успешности в профессиональном взаимодействии: направленность на себя, направленность на другого, направленность на дело.

*Регуляторно-поведенческий компонент.* Для анализа поведенческих особенностей были проанализированы профессиональная направленность во взаимодействии: «организованность», «планирование действий», «предвидение развития событий» и «осознанность».

Конфигурация направленностей определяет стиль реализации трудовых функций и успешность профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.

**Вторая глава** «Обоснование подходов к изучению ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа» раскрывает методологические принципы построения исследования и дает описание нового типа операторского труда.

В параграфе 2.1 «Информационно-аналитическая профессиограмма оператора системы-112» впервые проведено профессиографическое описание деятельности оператора помогающего типа, целью которого выступает организация ОМП (оказания многопрофильной помощи). Профессиографический анализ деятельности (Иванова, 2005) операторов помогающего типа системы-112 позволил выделить профессионально важные качества операторов, когнитивные, коммуникативно-речевые и ценностно-смысловые регуляторы. Определены функции труда оператора помогающего типа, которые обеспечивают успешность выполнения деятельности: *диагностическая, преобразующая, организационная, информационно-коммуникативная, образовательная* (Таблица 1). При описании психограммы особое внимание уделялось блоку ценностно-смысловой регуляции как требованию к нравственной составляющей профессионального взаимодействия специалиста, в чьи обязанности входит организация оказания различных видов помощи населению.

**Таблица 1.** Функции труда оператора помогающего типа и обеспечивающие их профессионально-важные качества

| Трудовая функция | Трудовые действия   | Профессионально-важные качества   |
|------------------|---|---|
| Диагностическая  | – выяснение запроса и определение характера обращения;<br>– определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества | <i>Ценностно-смысловые:</i> ответственность, уважение, безоценочность, отзывчивость, доброжелательность, самообладание;<br><i>когнитивные:</i> умение определить главное, |

| Трудовая функция | Трудовые действия  | Профессионально-важные качества  |
|------------------|--|--|
|                  | <p>заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определение адреса происшествия и контактных данных;</li> <li>– оценка степени сложности ситуации, состояния заявителя;</li> <li>– определение достаточного объема помощи и необходимой информационно-справочной поддержки;</li> <li>– уточнение информации и данных о происшествии; выяснение деталей происшествия;</li> <li>– выбор алгоритма опроса</li> <li>– идентификация языка заявителя, если заявитель разговаривает на одном из иностранных языков</li> </ul> | <p>оценка и анализ ситуации; принятие решений;</p> <p><i>коммуникативно-эмоциональные:</i> умение слушать, слышать и понимать другого человека, формулировать и лаконично задавать вопросы, стрессоустойчивость, саморегуляция и управление состоянием заявителя; гибкость во взаимодействии;</p> <p><i>психические процессы и свойства:</i> мышление (репродуктивное, образное, словесно-логическое), восприятие зрительное, слуховое (чувствительность к артикуляционным особенностям заявителя), внимание (устойчивость, распределение, объем), память (оперативная, долговременная).</p> |
| Преобразующая    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– приём (телефония, СМС-сообщений и ЭРА-Глонасс), преобразование, сохранение и передача информации;</li> <li>– использование систем навигации с целью определения геопозиции заявителя и уточнение координат происшествия.</li> </ul>   | <p><i>Ценностно-смысловые:</i> ответственность, организованность, пунктуальность, оперативность, бережное отношение к средству труда; <i>когнитивные:</i> полнезависимый когнитивный стиль;</p> <p>– <i>исполнительно-двигательные:</i> моторные (координация и согласованность движений), высокая скорость печати;</p> <p>– <i>психические процессы и свойства:</i> скорость и переключаемость мыслительных процессов</p>   |
| Организационная  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– знание нормативно-правовых документов;</li> <li>– соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения;</li> <li>– выбор и добавление служб реагирования;</li> <li>– оповещение служб реагирования;</li> <li>– организация оказания помощи и информационно-справочной поддержки заявителю;</li> <li>– координация и взаимодействие специалистов разных служб (при необходимости), привлеченных к реагированию на происшествие.</li> </ul>  | <p><i>Ценностно-смысловые:</i> ответственность, уважение, доброжелательность, благоразумие, самообладание;</p> <p>– <i>когнитивные:</i> принятие решений;</p> <p>– <i>коммуникативно-эмоциональные:</i> четкая дикция, умение кратко формулировать и излагать мысли, стрессоустойчивость</p> <p><i>организаторские:</i> способность управлять взаимодействием;</p> <p>– <i>психические процессы и свойства:</i> внимание (концентрация), мышление (аналитическое, словесно-логическое, образное, сравнение, анализ, сопоставление).</p>  |

| Трудовая функция              | Трудовые действия  | Профессионально-важные качества   |
|-------------------------------|--|---|
| Информационно-коммуникативная | <ul style="list-style-type: none"> <li>– управление взаимодействием;</li> <li>– соблюдение этических норм общения;</li> <li>– знание речевого и делового этикета (правила ведения телефонных переговоров, норм профессиональной этики, трудового этикета);</li> <li>– взаимодействие с заявителем на иностранном языке (фраза-клише);</li> <li>– коммуникация с лицами с особыми потребностями (слабослышащие, слабовидящие, инвалиды, имеющие проблемы с опорно-двигательным аппаратом и др.);</li> <li>– работа с информационными системами, базами данных;</li> <li>– информационное взаимодействие с представителями разных служб;</li> <li>– информационно-справочная поддержка заявителю.</li> </ul> | <p><i>Ценностно-смысловые:</i> ответственность, уважение, доброжелательность, внимательность, отзывчивость, сдержанность, самообладание, проявление уважения к этническим и культурным особенностям заявителей различных социальных групп и конфессий;</p> <p>– <i>когнитивные:</i> полезависимый когнитивный стиль, уметь противостоять психологическому воздействию со стороны заявителя;</p> <p>– <i>коммуникативно-эмоциональные:</i> умение слушать, слышать и понимать другого человека, умение кратко и понятно говорить, формулировать и задавать вопросы;</p> <p>– <i>психические процессы и свойства:</i> мышление (анализ, синтез, обобщение), память (образная, ассоциативная, оперативная), восприятие (интонация, тональность, темп, сила), мышление (словесно-логическое, образное).</p> |
| Образовательная               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– постоянное поддержание профессиональных знаний, умений, навыков в соответствии с требованиями деятельности;</li> <li>– наставничество;</li> <li>– аттестации и обучения;</li> <li>– участие в программах обучения, семинарах, лекциях;</li> <li>– анализ ошибок в деятельности и их профилактика;</li> <li>– использование средств сохранения и восстановления работоспособности.</li> </ul>  | <p><i>Ценностно-смысловые:</i> уважение, саморазвитие, стремление к профессионализму, трудолюбие;</p> <p>– <i>когнитивные:</i> направленность на обучение и саморазвитие;</p> <p>– <i>коммуникативно-эмоциональные:</i> вовлеченность, открытость новому опыту, мотивация.</p>  |

Источник: составлено коллективом авторов А. А. Алдашева, О. Н.Сиваш, О.В. Рунец, О. А. Первачева.

В параграфе 2.2 «Дизайн исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа» описаны три этапа исследования, включая пилотажное.

Результаты проведенного пилотажного исследования (N = 25) подтвердили обоснованность применения аппаратурной методики «Арка» как способа моделирования профессиональной деятельности и изучения особенностей социально-психологических процессов. Было выявлено, что показатели результативности

операторов в моделируемой деятельности достоверно совпали с объективными показателями эффективности.

Первый этап исследования был посвящён изучению представлений о ценностях профессионального взаимодействия и ценностях взаимодействия операторов помогающего типа системы-112 ( $N = 418$ ). На втором этапе был проведен сравнительный анализ представлений о ценностях профессионального взаимодействия в группах опытных и молодых специалистов. Выборку составили операторы, разделенные по стажу, – 81 человек. В первую группу вошли 48 операторов – молодые специалисты (ср. возраст  $24,55 \pm 7,8$  лет, ср. стаж 1,23 года), во вторую – 33 оператора – опытные специалисты (ср. возраст  $31,9 \pm 9,9$  лет, ср. стаж 3,46 года).

На третьем этапе исследования было обследовано 418 операторов системы-112. Для оценки направленностей в профессиональном взаимодействии применялась аппаратная методика «Арка» (С.В. Сарычев, А.С. Чернышев) (варианты сборки: обычная, на рекорд, не ведущей рукой, с отсчетом времени, «безымянная арка», «безымянная арка с подбрасыванием кубика»). Было исследовано 60 групп. Группы формировались исходя из структуры рабочего звена, «звездочки», в составе главного специалиста, ведущего специалиста и старших специалистов по 5–12 человек в каждой. Задача экспертов состояла в следующем: 1) оценка включенности участника в деятельность группы; 2) определение направленности во взаимодействии – на себя, на другого и на дело; 3) оценка степени выраженности направленности; 4) фиксация результатов в графе с соответствующим значением. На основании экспертных оценок были сформированы группы операторов в соответствии с выраженностью направленностей. Экспертами выступили два штатных психолога службы и один внешний психолог. В соответствии с оценками каждого участника были сформированы восемь групп: 1) с тремя выраженными направленностями ( $N = 62$ ); 2) с тремя невыраженными направленностями ( $N = 106$ ); с двумя направленностями: 3) «на другого и на дело» ( $N = 70$ ); 4) на «дело и на себя» ( $N = 20$ ); 5) «на другого и на себя» ( $N = 27$ ); 6) с одной направленностью «на другого» ( $N = 53$ ); 7) «на себя» ( $N = 80$ ); 8) «на дело» ( $N = 4$ ). Восьмая группа в связи с малочисленным составом участников дальнейшему анализу не подвергалась.

Для анализа согласованности групповой оценки был выбран коэффициент конкордации Кендалла ( $W$ ). При обработке заполненных бланков по каждому участнику исследования вычислялись средний балл, стандартное отклонение и величина коэффициента по каждой из трёх направленностей внутри групп: на себя, высокий уровень ( $W = 0,278–0,3$ ), на другого, высокий уровень ( $W = 0,289–0,3$ ), на дело, высокий уровень ( $W = 0,269–0,3$ ) характеризующая среднюю и высокую степень согласованности экспертных мнений.

В параграфе 2.3 *«Методы исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа»* описан методический аппарат исследования. Применялись ассоциативный метод (авторская методика «Ценностно-смысловая сфера профессионала»), метод моделируемой

деятельности (аппаратурная методика «Арка»), метод экспертных оценок. Для анализа полученных данных использовался прототипический метод П. Вержеса (Vergès, 1992), коэффициент ранговой корреляции Спирмена ( $r$ ). Уровень индивидуально-личностных характеристик исследовался с помощью батареи опросных методик, направленных на изучение аксиологической сферы, отношения к себе, к другому, к делу в профессиональном взаимодействии.

**Третья глава** *«Результаты эмпирического исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа»*. В параграфе 3.1 *«Представления о ценностях взаимодействия и ценностях профессионального взаимодействия и их функции в деятельности оператора помогающего типа»* проведен анализ структуры представлений о ценностях взаимодействия (ЦВ) и ценностях профессионального взаимодействия (ЦПВ), который позволил выделить специфические ценности, наполняющие профессиональное взаимодействие определенными понятиями профессионального содержания, и обозначить их функции. Полученный результат различий представлений ЦВ и ЦПВ дает четкие основания считать, что ценности профессионального взаимодействия содержат такие категории профессионального содержания, как *ответственность, профессионализм, помощь*. Подтвердилось предположение о том, что *специфика профессионального взаимодействия операторов может определяться совокупностью ценностно-смысловых регуляторов, образующих когнитивно-аксиологический компонент*.

В параграфе 3.2 *«Ценности профессионального взаимодействия и их функции в группах операторов с разным стажем трудовой деятельности»* был проведен сравнительный анализ представлений о ценностях профессионального взаимодействия между молодыми и опытными операторами. Было выявлено, что и для опытных, и для молодых специалистов ценностно-смысловая регуляция выражена ценностями «ответственность» и «профессионализм», которые выполняют нормативную и контролирующую функции. Однако для молодых специалистов отличительной ценностью стало «уважение» – интеграционная функция, для опытных – «трудолюбие» мотивационная функция. Полученный результат позволил говорить о том, что существует разная направленность в профессиональном взаимодействии: для молодых специалистов она представлена стратегией «на другого», а для опытных – «на дело».

В параграфе 3.3 *«Ценности профессионального взаимодействия и их функции в группах операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии»* была составлена структура представления о ценностях профессионального взаимодействия. На основании выраженности уровня выделенных направленностей были сформированы группы операторов. В результате анализа было получено семь групп операторов. Показано, что группа с наличием *трёх направленностей* (на себя, на дело, на другого) характеризуется сформированностью образа-цели деятельности оператора помогающего типа и совпадает с требованиями труда, изложенными в профессиографическом описании. Группа с *невыраженными*



*направленностями* характеризуется ориентацией на достижение состояния равновесия и спокойствия во взаимодействии с другими (коллеги, заявитель). В трех группах операторов, в которых присутствует *направленность «на другого»* характерно наличие ценностей взаимодействия (помощь, доброжелательность, уважение, понимание), выполняющих интеграционную функцию в качестве приоритетной в профессиональном взаимодействии. Группа с направленностью *«на дело и на себя»* характеризуется отсутствием функции целеполагания, что может быть связано со слабой сформированностью образа цели и образа себя в профессии.

В параграфе 3.4 *«Индивидуально-личностные особенности операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии»* описаны индивидуально-личностные характеристики семи групп операторов помогающего типа с разными направленностями в профессиональном взаимодействии. Было установлено, что представители группы с тремя направленностями профессионального взаимодействия осознают свою роль в данном виде деятельности, профессионально уверены, ответственны, что способствует более эффективному выполнению задач и достижению целей. Для группы с невыраженными направленностями свойственно «затягивание» коммуникативного процесса с заявителем в результате слабо выраженной вовлеченности в профессиональное взаимодействие. Операторы группы с направленностью «на дело и на другого» обладают лидерским потенциалом, они контролирующие и способны осознанно учитывать внутренние и внешние факторы, значимые для достижения конкретно поставленной цели. Группа с направленностью «на себя и на дело» ориентирована на карьерный рост, отличается напористостью и склонностью к критике. В группе с направленностью «на себя и на другого» характерна потребность в поддержке и признании со стороны окружающих, поиск компромиссных решений и сохранение межличностных отношений внутри коллектива. Группа с направленностью «на другого» ориентирована на доброжелательное отношение к другому, что может говорить о стремлении к оказанию бескорыстной помощи, об умении специалистов этой группы проявлять гибкость при взаимодействии с другими людьми. Для группы с направленностью «на себя» значимым фактором является ориентация на индивидуалистические ценности, граничащие с эгоцентризмом. *Гипотеза о том, что индивидуально-личностное своеобразие стиля профессионального взаимодействия операторов зависит от направленности личности на себя, другого, на дело нашла свое подтверждение.*

В параграфе 3.5 представлены особенности *ценностно-смысловых профилей операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии*. На основании обобщения результатов двух уровней когнитивно-аксиологического и индивидуально-личностного были определены следующие стили профессионального взаимодействия операторов помогающего, как индивидуально-типологические способы реализации трудовых функций: «адаптивный», «сотрудничающий», «альтероцентрический», «компромиссный», «прагматичный», «эгоцентрический» и «индифферентный» стили профессионального взаимодействия. *Гипотеза о том, что*

*система ценностно-смысловых регуляторов операторов помогающего типа по-разному проявляется в стилях профессионального взаимодействия нашла своё подтверждение.*

Параграф 3.6 «Функции ценностно-смысловых регуляторов операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии» посвящён описанию качественного и количественного анализа функций ценностно-смысловых регуляторов у операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии.

Операторы, объединенные наличием направленности «на другого» с «адаптивным», «сотрудничающим» и «альтероцентрическим» стилями профессионального взаимодействия обладают таким ценностно-смысловым своеобразием, которое отличается пониманием зоны профессиональной ответственности и расширенным спектром ценностей, выполняющих интеграционную функцию, т. е. отражающих значимость другого в сочетании с целями деятельности. Это такие интеграционные ценности, как *уважение, доброжелательность, честность, отзывчивость, помощь.*

Операторы, у которых не выражена направленность «на дело» с «компромиссным» и «индифферентным» стилями профессионального взаимодействия имеют рассогласование образа цели деятельности с внутренней направленностью, которая может быть связана с потребностью в оказании помощи, что может быть результатом неусвоенных нормативных требований, заложенных в инструкциях и требующих от специалиста строгого соблюдения временных лимитов, алгоритмизированных действий, готовности к оперативному реагированию в нестандартных ситуациях. Профессионализация таких специалистов должна быть организована в следующих направлениях: обучение техникам деловой коммуникации, становление профессиональной самостоятельности и уверенности, направленные на формирование образа цели, образа ошибки, образа взаимодействия с заявителем, повторение алгоритмов и разбор сложных ситуаций с экстренным компонентом.

Операторы с направленностью «на себя» и стилем «эгоцентрический» отличаются сформированностью образа цели и нормативным соответствием требованиям деятельности. Однако содержательная интерпретация интеграционных ценностей позволяет сделать предположение о том, что для специалистов этой группы характерна ориентация на межличностное взаимодействие (взаимовыручку, понимание собеседника, поддержку) для достижения личных целей. Отсутствие таких ценностно-смысловых регуляторов, как доброжелательность, отзывчивость, помощь, уважение, может свидетельствовать о недостаточной значимости другого человека, быть причиной возникновения конфликтных ситуаций, оценочных суждений, нивелирования значимости заявителя.

Операторы с направленностью «на себя и на дело» были охарактеризованы как «прагматичные» и характеризуются отсутствием ценностно-смыслового ядра, что говорит о несоответствии внутренней направленности особенностям деятельности.

Операторы с невыраженными направленностями – «индифферентные» также характеризуются отсутствием «ответственности» как функции целеполагания и наличием понятия «спокойствие» в ядерной структуре представления, что может препятствовать нормативным задачам труда и отражать акцентуацию психофизиологического комфорта в ущерб концентрации и скорости реагирования.

Параграф 3.7 «Успешность стилей профессионального взаимодействия операторов помогающего типа в реализации трудовых функций» содержит обсуждение полученных результатов.

В модели исследования представлена ценностно-смысловая сфера специалиста, регулирующая систему профессионального отношения и поведения (профессиональное взаимодействие) и внешние условия, сформированные алгоритмами, нормами и инструкциями деятельности. Успешность стилей определяется их согласованностью с требованиями деятельности согласно проведенному профессиографическому анализу. В таблице 2 представлен ранг успешности стилей, который рассчитывалась по формуле<sup>2</sup>: ***направленность на другого*** × 2<sup>1</sup> + ***направленность на себя*** + ***направленность на дело*** (±1)<sup>2</sup>

**Таблица 2.** Стиль профессионального взаимодействия и реализуемые трудовые функции

| Стиль ПВ            | Трудовые функции оператора помогающего типа       |   |  |                                |   | Ранг успешности |
|---------------------|---|---|--|--------------------------------|---|-----------------|
|                     | Диагностическая                                   | Преобразующая   | Организационная                            | Информационно-коммуникативная  | Образовательная   |                 |
| Адаптивный          | Быстрая оценка ситуации, необходимый объем помощи | Знание алгоритмов, высокая скорость работы с техникой | Привлечение соответствующего объема помощи | Коммуникативная компетентность | Обучаемость, способность передать знания                        | 11±2,8          |
| Сотрудничающий      | Быстрая оценка ситуации, необходимый объем помощи | Знание алгоритмов, высокая скорость работы с техникой | Привлечение соответствующего объема помощи | Коммуникативная компетентность | Обучаемость, стремление к развитию, способность передать знания | 9,5±3,2         |
| Альтероцентрический | Быстрая оценка ситуации, необходимый объем помощи | Знание алгоритмов                                     | Привлечение соответствующего объема помощи | Коммуникативная компетентность | Обучаемость, способность передать знания                        | 7,9±4,4         |

<sup>2</sup> Пояснения к формуле: <sup>1</sup> – наличие ценностей взаимодействия в ядерной зоне; <sup>2</sup> – при наличии ценности «ответственность» в ядерной зоне представления о ЦПВ+1, при отсутствии -1.

|                 |                               |   |  |                                |  |               |
|-----------------|-------------------------------|---|--|--------------------------------|--|---------------|
| Компромиссный   | Переоценка сложности ситуации | Знание алгоритмов   | Привлечение избыточного объема помощи    | Коммуникативная избыточность   | Обучаемость, способность передать знания           | $7 \pm 3,3$   |
| Эгоцентрический | Недооценка сложности ситуации | Знание алгоритмов   | Привлечение недостаточного объема помощи | Коммуникативная дефицитарность | Обучаемость, отсутствие интереса к развитию        | $5,9 \pm 4,3$ |
| Прагматичный    | Недооценка сложности ситуации | Знание алгоритмов, высокая скорость работы с техникой             | Привлечение недостаточного объема помощи | Коммуникативная дефицитарность | Обучаемость, отсутствие интереса к развитию        | $5,9 \pm 3,8$ |
| Индифферентный  | Недооценка сложности ситуации | Знание алгоритмов, концентрация на психофизиологическом состоянии | Привлечение недостаточного объема помощи | Коммуникативная дефицитарность | Низкая обучаемость, отсутствие интереса к развитию | $2,3 \pm 4,6$ |

Результаты анализа позволили описать реализацию каждой из пяти функций: диагностическую, преобразующую, организационную, информационно-коммуникативную, образовательную в деятельности операторов с разными направленностями и определить ранг успешности каждого стиля профессионального взаимодействия в соответствии с его согласованностью с особенностями операторского труда помогающего типа. *Гипотеза о том, что низкая успешность профессионального взаимодействия операторов в большей степени обусловлена индивидуальными стилями профессионального взаимодействия в группах с отсутствием в ядре представлений ценностно-смыслового регулятора «ответственность» представления была подтверждена.*

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа позволило сделать некоторые выводы теоретического и эмпирического характера. Анализ собранных данных показал, что профессиональное взаимодействие оператора помогающего типа характеризуется спецификой, которая связана с нравственным отношением к другому человеку и выражается такими понятиями, как *уважение, ответственность, доброжелательность, понимание, отзывчивость*. Эти профессионально-важные качества играют значимую роль в становлении специалиста

помогающего типа. Ценностно-смысловые регуляторы, реализующие интеграционную функцию, являются основой деятельности, положительно влияют на формирование образа цели по организации оказания многопрофильной помощи. Результаты нашего исследования могут стать основой для дальнейших разработок в области управления персоналом и развития корпоративной культуры. Важно продолжать изучение взаимосвязи ценностно-смысловых регуляторов и направленностей в профессиональном взаимодействии, что способствует формированию более конгруэнтной и продуктивной деятельности операторов помогающего типа.

В области деятельности помогающего типа, целью которой является сохранение жизни и здоровья граждан, особенно важна ценностно-смысловая регуляция как один из наиболее важных аспектов профессионализма. Ценностно-смысловые регуляторы, будучи основой профессиональных стандартов и этических норм, определяют, каким образом специалисты воспринимают свою ответственность перед коллегами, заявителями и обществом. Проведенное исследование выявило значимость таких ценностно-смысловых регуляторов как *честность, уважение, доброжелательность, отзывчивость*, выполняющих интеграционную функцию и являющихся необходимыми профессионально важными качествами специалистов по организации оказания многопрофильной помощи; *ответственность*, выполняющую нормативно-контролирующую функцию; *сдержанность и самообладание*, выполняющих функцию саморегуляции; *трудолюбие*, выполняющую мотивационную функцию; *профессионализм*, выполняющую функцию оценки себя как профессионала.

### **Выводы:**

1. Разработанная концептуальная модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия структурно содержит три компонента – когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий. На основании модели была выделена роль ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия, которая реализуется в адаптивном, сотрудничающем, альтероцентрическом, компромиссном, эгоцентрическом, прагматичном и индифферентном стилях профессионального взаимодействия.
2. Уточнено понятие «ценностно-смысловые регуляторы» профессионального взаимодействия операторов помогающего типа – как ценностей, реализация которых осуществляется через ряд функций, обеспечивающих успешность трудовой деятельности: целеполагания, нормативную, контроля, оценочную, интегрирующую, мотивационную и саморегуляции.
3. Предложено определение профессионального взаимодействия операторов помогающего типа как процесса информационного обмена в системе «субъект-объектных-субъектных» отношений, обладающего аксиологическими, когнитивными, эмоциональными, поведенческими свойствами, опосредованного целью оказания помощи на основе алгоритмов деятельности в заданных временных лимитах. Профессиональное взаимодействие в своей структуре содержит следующие

компоненты образа деятельности: образ цели, диалога с АРМ, ситуации, принятия решения, образ взаимодействия с заявителями, коллегами, экспертами, диспетчерами других служб.

4. Проведенный сравнительный анализ между представлениями – о ценностях взаимодействия и ценностях профессионального взаимодействия показал наполненность вторых специфическим профессиональным содержанием, выраженным такими ценностями, как ответственность, профессионализм, помощь.

5. Реализация функций ценностно-смысловых регуляторов в регуляторно-поведенческом компоненте связана с профессиональной направленностью специалиста; направленность на себя отражена такими ценностями, как профессионализм, самообладание, терпение, стрессоустойчивость, сдержанность; направленность на другого – доброжелательность, уважение, внимательность, отзывчивость; направленность на дело – трудолюбие, дисциплинированность, пунктуальность.

6. Показано, что для групп с «адаптивным», «сотрудничающим», «альтероцентрическим» стилями профессионального взаимодействия ценностно-смысловые регуляторы «ответственность» и «профессионализм», находясь в ядре представления о ЦПВ, выполняют функцию целеполагания, что подтверждает наличие сформированного образа цели профессиональной деятельности. «Альтероцентрический» стиль профессионального взаимодействия характеризуются расширенным спектром интеграционных ценностей, акцентирующих роль «другого» во взаимодействии. «Эгоцентрический» стиль характеризуется отсутствием значимости «другого» в профессиональном взаимодействии. Для групп с «индифферентным», «прагматичным» и «компромиссным» стилями характерно отсутствие ценностно-смыслового регулятора «ответственность», что указывает на интериоризацию данной ценности в сознании специалистов на уровне институциональной нормы, а не внутреннего нравственного регулятора.

7. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия определяют индивидуально-личностные особенности и стиль оператора помогающего типа. Показано, что наиболее успешными стилями взаимодействия являются адаптивный и сотрудничающий, допустимыми стилями в зависимости от трудовой ситуации – альтероцентрический, компромиссный, эгоцентрический; наименее успешными – прагматичный и индифферентный.

8. Показано, что ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия – сложный психологический конструкт, изучение которого достижимо путем применения комплексного исследовательского инструментария. Применение аппаратной методики «Арка» с привлечением экспертов целесообразно в качестве метода, позволяющего моделировать условия труда оператора помогающего типа.

Полнота изложения материалов диссертации отражена в следующих публикациях в научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ:

1) Алдашева А.А., Первачева О.А. Ценностно-смысловые регуляторы и

личностные особенности операторов «системы-112» с разным стажем работы // Теоретическая и экспериментальная психология. 2023. № 4. С. 143–162.

2) Журавлев А.Л., Зинченко Ю.П., Китова Д.А., Первачева О.А. Ценностно-смысловые детерминанты профессиональной ответственности в обыденном представлении россиян // Национальный психологический журнал. 2024. № 1. С. 56–76. DOI: 10.11621/npj.2024.0104.

3) Первачева О.А. Ценностно-смысловые регуляторы в профессиограмме оператора по организации оказания многопрофильной помощи // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2024. Т. 13, № 4А. С. 331–342.

4) Алдашева А.А., Первачева О.А. Особенности менталитета приемных родителей как социальной группы // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21, № 3. С. 112–124. DOI: 10.31429/26190567-21-3-112-124.

5) Китова Д.А., Семенова Ф.О., Булгучева Р.М., Первачева О.А. Особенности представлений россиян об ответственности в сфере профессиональной деятельности и бизнеса // Гуманизация образования. 2024. № 3. С. 54–62. DOI: 10.24412/2541-8734-2024-3-54-62.

#### **Работы, опубликованные в других изданиях:**

1) Алдашева А.А., Первачева О.А. Ценностно-смысловая сфера в представлениях специалистов-операторов «Системы-112» // Методология современной психологии. 2023. № 18. С. 15–28.

2) Алдашева А.А., Первачева О.А. Доверие и недоверие как ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия // Социальная психология личности и группы в трансформирующейся России : материалы Всероссийской научно-практической онлайн-конференции / отв. ред. С.В. Сарычев. Курск, 2021. С. 145–148.

3) Алдашева А.А., Первачева О.А. Представления о ценностно-смысловой сфере операторов системы-112 с разной направленностью во взаимодействии // Личность в изменяющейся социальной реальности: общение и событийность : материалы Всероссийской научно-практической конференции. Краснодар, 2023. С. 9–13.

4) Алдашева А.А., Первачева О.А., Рунец О.В. Функции ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии // Актуальные проблемы современной социальной психологии и ее отраслей: сборник научных трудов. Москва, 2023. С. 749–756.

5) Алдашева А.А., Рунец О.В., Первачева О.А. Профессиональная компетентность в современных организациях // Business and Economics: Collection of scientific articles. Nuremberg: Verlag SWG imex GmbH, 2019. P. 212–215.

6) Каминская Е.В., Сиваш О.Н., Первачева О.А. Специфика деятельности специалиста-оператора «системы-112» // Современные направления исследований в психологии: вызовы третьего десятилетия XXI века: материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 100-летию со дня рождения заслуженного деятеля науки РФ, доктора философских наук, профессора Г. В. Телятникова, 30-летию факультета психологии Тверского государственного

университета. Тверь, 2023. С. 378–385.

7) Первачева О.А. Групповое взаимодействие и профессиональная эффективность // Психология – наука будущего : материалы IX Международной конференции молодых ученых / отв. ред.: Е.А. Сергиенко, Н.Е. Харламенкова. Москва, 2021. С. 256–260.

8) Первачева О.А. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия в группах с разной эффективностью труда // Психологические исследования: сборник статей / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко, Н.Е. Харламенковой. Москва: Институт психологии РАН, 2022. С. 90–99.

9) Тарасов С.В., Сиваш О.Н., Первачева О.А. Включенность руководителя в совместную деятельность операторов «Система-112» // Социальная психология: вопросы теории и практики : материалы VIII Международной научно-практической конференции памяти М.Ю. Кондратьева. Москва, 2023. С. 796–799.