

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
НАУКИ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК

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)

**ДИССЕРТАЦИЯ**  
на соискание ученой степени кандидата психологических наук

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

Москва – 2025

## Оглавление

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫХ РЕГУЛЯТОРОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ .....	15
1.1. Роль ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии.....	15
1.2. Направленность специалиста в профессиональном взаимодействии...	28
1.3. Значимость ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа .....	41
ГЛАВА 2. ОБОСНОВАНИЕ ПОДХОДОВ К ИЗУЧЕНИЮ ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫХ РЕГУЛЯТОРОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ОПЕРАТОРОВ ПОМОГАЮЩЕГО ТИПА .....	57
2.1. Информационно-аналитическая профессиограмма оператора системы-112.....	57
2.2. Дизайн исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа .....	72
2.3. Методы исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа .....	75
ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫХ РЕГУЛЯТОРОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРОВ ПОМОГАЮЩЕГО ТИПА .....	86
3.1. Представления о ценностях взаимодействия и ценностях профессионального взаимодействия и их функции в деятельности оператора помогающего типа .....	86
3.2. Ценности профессионального взаимодействия и их функции в группах операторов с разным стажем трудовой деятельности .....	91
3.3. Ценности профессионального взаимодействия и их функции в группах операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии .....	98
3.4. Индивидуально-личностные особенности операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии .....	103
3.5. Ценностно-смысловые профили операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии .....	119
3.6. Функции ценностно-смысловых регуляторов операторов с разными стилями профессионального взаимодействия.....	127
3.7. Успешность стилей профессионального взаимодействия операторов помогающего типа в реализации трудовых функций.....	138
Список литературы .....	158

<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А Авторские и модифицированные методики .....</b>	<b>173</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....</b>	<b>178</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В Таблицы и рисунки .....</b>	<b>179</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Г Информационное .....</b>	<b>190</b>

## ВВЕДЕНИЕ

**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

---

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

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.

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,

В.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 оражена 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 раках 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 75-летию 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.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫХ РЕГУЛЯТОРОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### **1.1. Роль ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии**

Культура задает систему ценностных представлений, регулирующих индивидуальное и социальное поведение человека, обеспечивает его образцами и средствами решения личностных задач: в своих поступках, мыслях, деятельности человек опирается на общечеловеческие духовные и нравственные ценности. Изучение и рационализация труда должны иметь фундаментальный характер, рассматривающий не только процесс труда, но и жизнь субъекта труда, его потребности, мысли, воспоминания и чувства (Стрелков, 1999). Изучая эту психологическую сторону деятельности, можно проникнуть в ее внутреннее содержание, имеющее внешнее выражение (Шадриков, 2013, 2021).

Ценностно-смысловые регуляторы могут рассматриваться через призму личностных образований, которые входят в психологическую структуру личности как ценностные ориентации (Серый, Яницкий, 1999). Таким образом, ценностные ориентации выступают в роли потребностей, регулирующих мотивационную сферу, и в роли мировоззренческих структур сознания, вокруг которых строится вся духовно-нравственная сфера человека.

К.А. Абульханова-Славская определяет роль ценностей в процессе взаимодействия сознания и чувств в установлении, избрании и осуществлении нравственных качеств. В работах Б.С. Братуся, С.С. Бубновой, Т.В. Корниловой и других ученых. Ценности выполняют роль регулятора активности личности, складывающуюся в сложную многоуровневую организацию, которая находится во взаимосвязи мотивационно-потребностной сферы и мировоззренческой структуры сознания.

Роль «ценности» проявляется в образовании таких понятийных конструкторов, как ценностно-смысловая сфера, ценностно-смысловая

направленность, духовно-нравственная сфера и др. и отражена в трех теоретических направлениях исследований (Салихова, 2011).

Первый теоретический конструкт «динамическая смысловая система» строится на культурно-исторической парадигме и связана с теориями Л.С. Выготского и А.Н. Леонтьева. Для них понятие «смысл» стало центральным ядром, с помощью которого обосновываются причины возникновения и развития психического отражения. В понимании Л.С. Выготского ценностно-смысловая сфера личности есть единство сознания и поведения, формируемое в «культурно-исторической среде» и соответствующее идеалам социального устройства (Л.С. Выготский, 1983). Б.С. Братусь использует понятие «смысл» как средство изучения личности. В его концепции смысл рассматривается и через процесс, и как структура личности. Автор выделяет две функции смысловых образований - создание эскиза будущего и нравственная оценка действий (Б.С. Братусь, 1988, 1993). Для него ценностная сфера также имеет иерархическое строение, включая высший уровень (связь с Богом), просоциальный (общественный) и общечеловеческий – нравственно смысловую ориентацию (Б.С. Братусь, 1988).

Значительным вкладом в психологию личности стала концепция смысловой регуляции жизнедеятельности как «...основополагающей характеристики человеческого способа существования...» Д.А. Леонтьева (Леонтьев, 1999, с. 114). Структура, осуществляющая смысловую регуляцию жизнедеятельности личности, выделенная ученым, включает три уровня: личностные смыслы и смысловые установки; мотив, смысловой конструкт и смысловая диспозиция; личностные ценности как истинные источники смыслообразования, определяющие образование остальных структур. Д.А. Леонтьев вводит термин «смысловые ориентации», к которым относятся следующие образования: мировоззрение и смысл жизни, потребности и личностные ценности, самоотношение. Автором концептуально разведены понятия «личностные ценности» и «ценностные ориентации», первые рассматриваются им как представления личности о собственных ценностях, вторые - как понятия, проявляющиеся в поведении (Леонтьев, 1999).



Второй теоретический конструкт, связан с категорией «потребность» и возник на стыке различных областей знаний – философии, социологии, в которых ценности рассматриваются как явление общественного сознания. Отсюда следует, что ценностные ориентации – это направленность, то есть заданная обществом система ценностей. Одним из ведущих подходов такого теоретического конструкта является системно-функциональный подход (Б.С. Алишев). В нем ценность рассматривается как *функциональная связь* между субъектом и объектом, которая характеризуется специфическим содержанием, субъективной интерпретацией этого содержания (Алишев, 2002, с. 20). Согласно автору, в психике субъект-объектные связи обусловлены биологически либо социокультурно. Ценности по своему функциональному значению субъективны и приоритетны, поэтому они определяются автором фундаментальными регуляторами взаимодействия субъекта со средой, наполняя содержанием все процессы деятельности человека (аффективные, когнитивные и коннотативные) (Алишев, 2001).

Данный подход раскрывается также через аксиологическую структуру в концепции А.И. Донцова и В.А. Ядова, где ценности – элементы становления и развития личности (Донцов, 1974; Ядов, 2013). По мнению В.А. Ядова, ценности представляют собой иерархическую систему диспозиций, состоящую из четырех уровней: низший уровень – установки, витальные потребности; следующий уровень – система социальных установок; далее – базовые социальные установки, направленность личности; высший уровень – система ценностных ориентаций личности.

В третьем теоретическом конструкте используется понятие «значимость» (Рубинштейн, 1998). Смысл определяет линию поведения и деятельности в различных целостных областях жизнедеятельности человека, а значимость определяется теми ценностями, которые выводят человека в культурный контекст жизнедеятельности. Таким образом, психологический смысл индивидуальных ценностей заключается в структурировании, формировании и направлении жизнедеятельности человека. В соответствии с этим выделяются – три уровня

регуляции, составляющие единство и называемые стратегией жизнедеятельности: операционный уровень, определяющий поступки; тактический, регулирующий постановку целей и планирование; стратегический, связанный с долгосрочной перспективой. По мнению С.Л. Рубинштейна ценности наполняют жизнедеятельность человека смыслом, делая ее более значимой, что стирает временные границы существования и расширяет их в бесконечность.

Таким образом, перечисленные подходы объединяет то, что, несмотря на использование разных терминов, таких как личностные ценности, индивидуальные ценности, ценностные ориентации, практически все авторы едины в понимании иерархической структуры мотивационно-ценностной сферы, в которой ценности рассматриваются в качестве фундаментальных образований.

Западная социальная психология изучает ценности в связи с мировоззрением. Разработка основных концепций этого направления связана с представителями школы «Анналов»: Ж. Ле Гоффом, Л.Б. Февром, Э. Берком, Г. Граусом и др. Авторы определяют систему ценностей общества как «духовный профиль», состоящий из многоуровневой системы, включая образы, представления, модели поведения. В психологии личности и организационной психологии предметом выступают чаще всего «ценностные ориентации» отдельной личности и связанные с ними стратегии поведения. Личность, ориентируясь на ценности общества, формирует ценностные ориентации, которые складываются в ее общую *направленность*.

В. Дильтей, будучи основоположником «понимающей психологии», рассматривал цель психологической науки в «...раскрытии смысловой, душевной жизни личности, ее ценностных ориентаций...» (В. Дильтей, 1995, с. 13). Последователь идей В. Дильтея Э. Шпрангер отождествлял ценностные ориентации с фундаментальной основой познания мира, причем входящей в состав ценностной ориентации человечества (Шпрангер, 1992). Ядро структуры личности для него есть не что иное, как ценностная ориентация, «духовное начало», продукт общей ценностной ориентации человечества, часть общего «человеческого духа». Ученый выделял шесть типов личности, основанных на

ценностных ориентациях: поиск истины (теоретический), стиль и гармония (эстетический), стремление к всеобщей любви (социальный), власть (политический), влияние (экономический), смысл жизни (религиозный) (Серый, Яницкий, 1999). Отдельного внимания заслуживает социальный тип личности, который направлен на социальное взаимодействие, оказание помощи и стремление к коммуникативной реализации.

Анализ связей между личностными ценностями и ценностями общества был реализован с позиции социальной установки, в исследованиях У. Томаса и Ф.В. Знанецкого, под которой понималось «...состояние сознания индивида относительно некоторой ценности...», в определенной «социальной ситуации», включающей в себя социальные нормы, саму социальную установку и отношение к ситуации (Серый, Яницкий, 1999).

В представлениях В. Франкла существует три группы ценностей: 1) ценности творчества; 2) ценности переживания; 3) ценности отношения. Аксиологические, ценностные стороны познания В. Франкл интерпретирует как смысловые универсалии, обобщающих опыт человечества. Человек создаёт культуру, она одновременно является источником, из которого черпается поток творческих сил с конечным плодом деятельности. Наделяя смыслом все бесконечное многообразие предметов и явлений внешнего мира, человек сам становится его смыслообразующим центром. Труд, с точки зрения автора, является основной реализующей силой творческих ценностей.

Универсальный характер общечеловеческих ценностей свидетельствует о том, что несмотря на большое количество межконфессиональных, межэтнических, гендерных, возрастных различий, человек, взаимодействуя с реальностью, ищет признания, любви, свободы и справедливости. То, что отличает культуры между собой, скорее можно назвать различием в иерархической структуре ценностей, в том, каким именно образом и в какой последовательности они представлены в менталитете той или иной нации или культуры. Наиболее разработанными исследованиями в этом вопросе являются

подходы американских психологов Г. Хофстеде, Г. Триандиса, Ф. Клакхона, Ф. Стродбека, М. Рокича, Ш. Шварца.

В концепции Ф. Клакхона и Ф. Стродбека ценностные ориентации рассматриваются как принципы мышления, упорядочивающие мотивы человека в ходе осуществления деятельности и решения проблем, связанных с: 1) направленностью деятельности; 2) отношением к человеческой натуре; 3) отношением человека к природе и «сверхприродному»; 4) отношением человека ко времени; 5) отношением человека к другим людям (У. Гудикунст).

Р. Инглхарт, используя концепцию А. Маслоу, классифицирует ценности на: «материалистические» и «пост материалистические», преобладание и соотношение которых определяет экономический и социальный курс развития. К. Вельцель, основываясь на данном подходе, вводит новую группу «эмансипационные ценности» (Maslow, 1971). С помощью данной методики было выявлено существенное отличие положения России от других европейских стран по двум осям, иллюстрирующим приверженность россиян ценностям экономической безопасности, при этом по индексу авторитарных/либеральных ценностей Россия находится в середине между Данией и Швецией, что демонстрирует достаточно высокую степень выраженности либеральных ценностей.

М. Рокич классифицировал ценности на: ценности-цели (терминальные) и ценности-средства (инструментальные). Также его классификация дифференцирует ценности на: 1) установки предпочтительного способа поведения исходя из личных целей; 2) установки предпочтительного способа поведения как для индивида, так и для общества (Rokeach, 1979).

Ш. Шварц и У. Билски при классификации ценностей разделили их по предмету (по содержанию объектов, на которые они направлены). Таким образом, авторы выделяют три универсальные человеческие потребности и десять основных типов мотивационных целей (Schwartz, 2011).

У. Гудикунст и С. Тинг-Томи (1988) выделяют четыре основных измерения стилей общения: прямой/косвенный, сложный/точный/сжатый, личный/контекстный и инструментальный/аффективный (Gudykunst, 1988).

В отечественной психологии известны концепции ряда авторов, представляющие методический инструмент изучения ценностных ориентаций.

Методика смысложизненных ориентаций человека Д.А. Леонтьева направлена на изучение «источника» смысла жизни, который может отражаться как цель жизни, то есть олицетворять будущее, быть фактором удовлетворенности от процесса жизни – настоящее (цели жизни), быть фактором удовлетворенности результатом жизни – прошлое, или же быть представленным в трех проявлениях.

В методике С.С. Бубновой в качестве ценностей выступают значимые для личности объекты и явления окружающей действительности, в том числе и общественные отношения. Автор выделяет четыре иерархических уровня в системе ценностных ориентаций личности: наиболее обобщенные, абстрактные ценности; ценности-идеалы; ценности-свойства личности; реальные ценностные ориентации, относящиеся к трем типам: духовным, социальным и материальным.

Методика Е.Б. Фанталовой выделяет еще одну детерминанту мотивационно-личностной сферы, предусматривающую соотношение «сознания» и «осознания» доминирующих личностных ценностей, которые заключены в пространстве «обозримого психологического поля» (Фанталова, 2013).

Л.В. Карпушина, А.В. Капцов разработали несколько методических инструментов, измеряющих аксиологическую сферу человека. Методика «Тест личностных ценностей» предназначена для диагностики ценностно-смысловых отношений человека к окружающей его социальной действительности. Личностные ценности рассматриваются через систему осознанного значимого в жизни и диагностируют положительную и отрицательную значимости личностных ценностей. Методика теста «Аксиологическая направленность личности» представляет собой сокращенный вариант предыдущей методики. Содержит все основные шкалы аксиологической направленности, шкалы

личностных ценностей, жизненных сфер, шкалу достоверности. Опросник инструментальных ценностей личности позволяет диагностировать уровень инструментальных ценностей и степень их устойчивости в ценностной структуре личности.

Опросник терминальных ценностей (ОТеЦ) И.Г. Сенина предназначен для диагностики жизненных целей (терминальных ценностей) человека. Методика основана на теоретических положениях М. Рокича о структуре человеческих ценностей и позволяет оценить общую выраженность каждой из восьми терминальных ценностей (престиж, материальное положение, креативность, социальные контакты, развитие себя, достижения, духовное удовлетворение, сохранение индивидуальности), а также их представленность в различных сферах жизни (профессиональной, семейной, общественной, в образовании, увлечениях).

Методика «Ценностные регуляторы организационного поведения» Т.С. Кабаченко предназначена для изучения специфики ценностных регуляторов отдельных членов организации методом попарного сравнения. В качестве конкретных организационных ценностей используется 21 альтернатива. В опроснике 210 вопросов и ранговый метод оценки. Методика включает такие показатели, как власть (возможность оказывать влияние на других людей и/или ход событий); нормативность деятельности; время (как показатель исполнения обязательств); достижение обговоренного результата (как показатель исполнения обязательств); минимизация усилий (удобство, комфорт); собственные принципы; «социальное лицо» (самооценка, «сохранение лица»); поддержка неформальной группы; оценка со стороны формальных структур (руководства); причастность к власти (причастность к «ближнему кругу», внеформальный ресурс власти); традиции организации, декларируемые принципы и ценности; собственная безопасность, стабильность положения (в широком смысле); безопасность, стабильность положения неформальной общности; новые горизонты, перспективы, потенциальные достижения; стабильность в организации; карьера; материальный интерес; обязательства других; стабильность трудовой нагрузки

(объема деятельности); стабильность содержания деятельности; возможность более высоких заработков.

Методика «Якоря карьеры» разработана организационным консультантом и специалистом по организационной культуре Э. Шейном для определения ведущих профессиональных мотивов, изучения системы ценностных ориентаций человека, его социальных установок по отношению к карьере и работе вообще. Адаптация была сделана в 2000 г. В.А. Чикер и В.Э. Винокуровой, включает 41 утверждение. Опросник содержит восемь диагностических шкал измерения карьерных ориентаций – «якорей карьеры». Полученное по шкале значение свидетельствует о выраженности соответствующей карьерной ориентации.

### **Функции ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия**

Переходя к описанию функций ценностно-смысловых регуляторов, необходимо отметить, что, несмотря на существующие подходы, в современных исследованиях остается дискуссионным вопрос о функциях ценностных ориентаций в жизнедеятельности человека (А.А. Гусейнов, Р.Г. Апресян). Функции ценностей описаны через: оценку (плохо/хорошо), регуляцию (правила и нормы), воспитание, контроль, интеграцию (внутренний ориентир, направляющий поведение) (Р.Г. Апресян, Р.В. Голубничий, А.А. Гусейнов, Р.А. Муртазин, Э.В. Соколов, А.Г. Здравомыслов, Н.А. Журавлева и др.).

Наиболее полный обзор подходов к данной проблематике в профессиональной деятельности представлен в работе Р.В. Голубничего, рассматривающего роль ценностных ориентаций в юридической сфере. Автором выделены следующие функции: ценностно-ориентирующая, оценочная, саморегуляции, мотивационная, нормативная, целеполагания, контролирующая, интегрирующая (Голубничий, 2020). Р.А. Муртазин обозначает пять функций ценностей: целеполагания, оценки, мотивации, саморегуляции и контроля (Муртазин, 2011). Н.А. Журавлева определяет семь функций ценностных ориентаций и отмечает, что значение каждой функции проявляется через следующие аспекты: *социокультурная* - как влияние, которое оказывают ценности

на различные стороны социокультурной жизни; *интеграционная* – как совпадение целей социальной организации и человека; *ориентационная*, действующая в векторах «справедливо–несправедливо», «истинно–ложно»; *нормативная*, регулирующая интериоризацию системы норм и правил; *оценочная*, как выбор из имеющихся альтернатив; *мотивационная* - реализация действия; *функция целеполагания* - как предпочтительный вариант достижения в будущем (Журавлева, 2006). На основе анализа теоретических представлений о функциях ценностных ориентаций, для достижения цели исследования нами выделены следующие функции: функция целеполагания, нормативная, интеграционная и функция саморегуляции.

Проведенный анализ работ, рассматривающих функции ценностно-смысловых регуляторов (Р.В. Голубничий, Р.А. Муртазина, Э.В. Соколов, А.Г. Здравомыслов, Н.А. Журавлева и др.), позволил обосновать ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия операторов системы-112 и выделить семь функций ценностей: целеполагания, нормативную, функцию контроля, оценочную интегрирующую, мотивационную и функцию саморегуляции. Ценности, входящие в ядро иерархической структуры, выполняют функцию целеполагания, то есть являются терминальными, а ценности, находящиеся на периферии, выполняют ряд других функций и являются инструментальными ценностями (Рисунок 1).

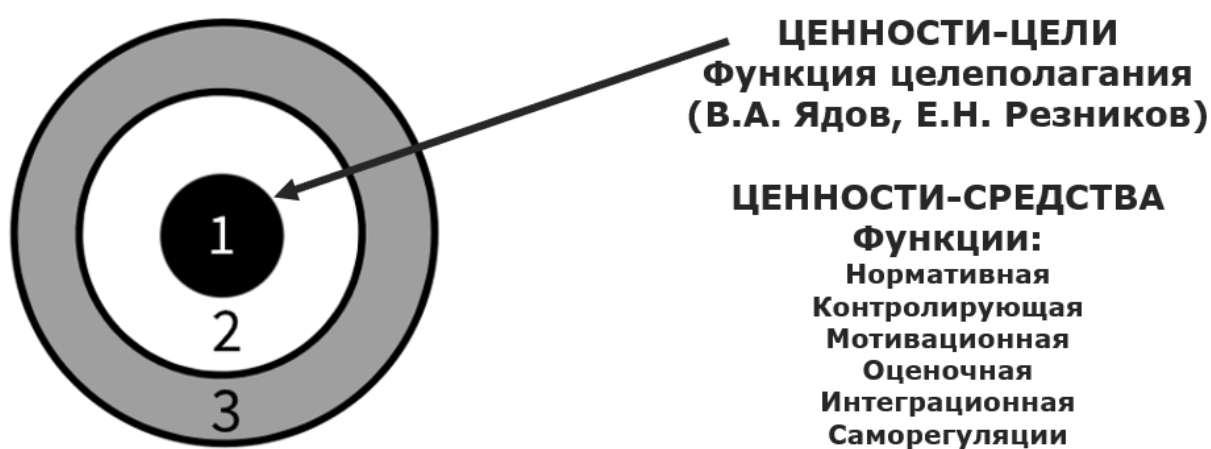


Рисунок 1 – Структура ценностно-смысловой регуляции (по В.А. Ядову)

Источник: составлено автором по материалам теоретического анализа



Структура профессиональной направленности включает сочетание общественной, деловой и личной направленностей, в которых функционируют ценностно-смысловые регуляторы, такие как ответственность (на себя, на дело, на другого), профессионализм, самообладание, терпение, стрессоустойчивость, сдержанность (на себя), доброжелательность, уважение, внимательность, отзывчивость (на другого), трудолюбие, дисциплинированность, пунктуальность (на дело). Функционирование выделенных ценностей заключается в интериоризации корпоративных норм в сознании специалистов в соответствии с их значением в профессиональном взаимодействии. Так, ответственность (нормативно-контролирующая), профессионализм, пунктуальность (оценочная); справедливость, благоразумие, честность, уважение, доброжелательность, отзывчивость (интеграционная функция); трудолюбие (мотивационная); самообладание, стрессоустойчивость, терпение, сдержанность (функция саморегуляции) (Таблица 1).

Таблица 1 – Функции ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия (авторская)

<b>Ценностно-смысловые регуляторы</b>	<b>Функции ценностно-смысловых регуляторов</b>
<b>Благоразумие</b> <b>Доброжелательность</b> <b>Отзывчивость</b> <b>Справедливость</b> <b>Уважение</b> <b>Честность</b>	<b>ИНТЕГРАЦИОННАЯ (ИН)</b>
<b>Профессионализм</b> <b>Пунктуальность</b>	<b>ОЦЕНОЧНАЯ (ОЦ)</b>
<b>Ответственность</b>	<b>НОРМАТИВНАЯ (Н) И КОНТРОЛИРУЮЩАЯ (К)</b>
<b>Трудолюбие</b>	<b>МОТИВАЦИОННАЯ (М)</b>
<b>Самообладание</b> <b>Сдержанность</b> <b>Стрессоустойчивость</b> <b>Терпение</b>	<b>САМОРЕГУЛЯЦИИ (С)</b>

Источник: составлено автором по материалам теоретического анализа

## **Функции ценностно-смысловых регуляторов и их трудовая реализация**

*Функция целеполагания.* В контексте деятельности операторов системы-112 мы рассматриваем эту функцию через ценности-цели, которые моделируют ожидаемый результат. *Нормативная функция* включает ценности, установленные нормативными документами организации, уставом, ее этическим кодексом, как необходимые эталоны выполнения трудовых функций. Ответственность выступает ценностью, выполняющей данную функцию. *Функция контроля* отслеживает уровень сформированности ценности в конкретных условиях профессиональной деятельности; (это те ценности, которые совпадают с нормативно-правовыми документами и этическим кодексом организации). Психология контроля – это осознание важности и необходимости проверок и готовность к их осуществлению, это также поддержка у сотрудников уверенности в том, что на всех этапах деятельности обеспечивается необходимое качество (Володько, 2012). Контроль включает несколько этапов: установку нормативов, их сличение и постановку выводов. В случае с ценностями, установка нормативов – это определение тех ценностей, которые для сотрудника являются необходимыми для выполнения. Сличение – это сопоставление норм организационной культуры с поведением и результатом работы. Выводы – это фиксация расхождений и соответствий и выработка мер, способствующих или мешающих достижению. Сопоставляя трехкомпонентную структуру ценности «ответственность» с функциональным подходом Р.В. Голубничего, можно заключить, что данная ценность в контексте профессиональной деятельности выполняет нормативную функцию, регулирующую поведение в профессиональной сфере, и функцию контроля, определяющую степень представленности в профессиональном сознании.

*Оценочная функция* выступает элементом оценочного отношения личности к профессиональной деятельности в целом, позволяет оценить соответствие нормативным требованиям и стандартам профессионального поведения. Ценности, профессионализм, пунктуальность, организованность и т.д. выполняют данную функцию.

*Интеграционная функция* консолидирует индифферентный(-отчужденный) стиль ценности в любом сообществе, то есть в профессиональном контексте это те ценности, которые отражают направленность на взаимодействие, коммуникативные особенности личности и т. д. Интеграционная функция – это функция, отражающая значимость сплоченности в коллективе. Проявляется она на двух уровнях: на уровне взаимодействия между коллегами как поддержка, взаимопонимание, уважение, принятие друг друга, и на уровне взаимодействия с заявителем – как степень сопереживания, сочувствия, терпимости, доброжелательности, готовности оказать помощь и т. д. Такими ценностями являются справедливость, благоразумие, честность, уважение, доброжелательность, отзывчивость.

*Мотивационную функцию* можно охарактеризовать как те ценности мотивационно-волевой сферы, которые проявляются в активном, совместном труде. Это ценности, представляющие базис организационной культуры, отношения к труду, закладывают структуру взаимодействия. Ценностно-смысловым регулятором, выполняющим эту функцию, является трудолюбие как фактор наивысшей степени ценностного отношения к труду, способствующий формированию ПВК и опыта, обеспечивающих принятие решений в условиях неопределенности и сложности профессиональной деятельности.

*Функция саморегуляции* проявляется посредством свободного выбора нравственных ценностей профессионального поведения и выражается в способности к саморуководству, саморефлексии внутреннего состояния, в том числе эмоционального и т. д. Самоконтроль, кроме сознательного и ответственного отношения сотрудников к работе, включает специальные приёмы измерения и оценки, которые позволяют не допустить некачественной работы. Ценности сферы саморегуляции отражают внутреннее состояние как механизм подстройки к требованиям самой деятельности. Функция саморегуляции осуществляется через осознанную выработку профессиональных качеств, необходимых в деятельности. Проведенные исследования позволили также выявить и дополнить операционально-когнитивными профилями характеристику

таких личностных черт, как гибкость, самостоятельность, ответственность, настойчивость, уверенность, надежность (Моросанова, 2018; Черевкова, 2016).

Таким образом, ценностно-смысловые регуляторы рассматриваются как «ценностные ориентации» и связанная с ними профессиональная направленность, реализация которых осуществляется через ряд выделенных функций, включая функцию целеполагания, нормативную, контроля, оценочную, интегрирующую, мотивационную и функцию саморегуляции. Личность, ориентируясь на ценности общества, формирует ценностные ориентации, которые складываются в ее общую направленность.

## **1.2. Направленность специалиста в профессиональном взаимодействии**

В исследовательской социально-психологической практике прослеживаются два подхода в области изучения феномена взаимодействия. Первый связан с исследованием самого процесса общения (Г.М. Андреева, С.С. Горбачева, В.Ф. Венда), второй рассматривает его как «единицу» совместной деятельности (Р.Л. Кричевский), то есть процесс, объединяющий обмен действиями и обмен информацией. В инженерной психологии взаимодействия рассматриваются как системообразующие элементы деятельности, обусловленные необходимой производственной функцией, и являются функциональными взаимодействиями. Такие функциональные взаимодействия могут носить информационный (вербально-логический уровень), операциональный (перцептивно-моторный уровень) и смешанный характер.

В самом широком понимании взаимодействие — это универсальная форма развития, обоюдного изменения явлений, как в природе, так и в обществе, приводящего каждое звено в новое качественное состояние (Холостова, Сорвина, 2002). Взаимодействие – это важная часть трудового процесса, потому что именно в нем происходит передача и обмен ценностями. Основные характеристики взаимодействия проявляются через такие процессы, как взаимопознание и взаимопонимание, взаимоотношение и взаимовлияние.

А.П. Панфилова определяет процесс взаимодействия как взаимное обращение друг к другу при адекватном отражении, которое строится на

представлении о человеке, возникающем в процессе взаимного наблюдения и восприятия (Панфилова, 2019).

Согласно взглядам ряда исследователей, взаимодействие – это процесс «обмена» идеями, деятельностью, ценностями, смыслами, переживаниями, интересами и т. д.

В социальной психологии, сформировавшей базис дальнейших научно-исследовательских изысканий, существует ряд концепций, тесно взаимосвязанных с феноменом «профессионального взаимодействия», изучаемых посредством феномена совместной деятельности (А.В. Петровский, А.Л. Журавлев). А.В. Петровский утверждал, что необходимо отличать внутригрупповые взаимоотношения и внутригрупповое взаимодействие, предметом которого являются реально-практические отношения участников деятельности, концентрирующиеся вокруг нее. Согласно взглядам автора, цели и задачи в развитых группах опосредуют межличностные отношения ее членов, которые намного глубже и шире деловых.

Взаимодействие в концепции совместной деятельности А.Л. Журавлева, это «...система действий, при которой действия одного человека или группы лиц обуславливают определенные действия других, а действия последних, в свою очередь, определяют действия первых...» (Журавлев, 2002, с. 236).

А.Н. Занковский приводит трехфакторную модель, описывая эффективное организационное лидерство, которое необходимо обозначить в контексте профессионального взаимодействия как один из базовых компонентов, обеспечивающих успех совместной деятельности. Модель включает *ценностный компонент*, отражающий ценностную направленность лидера и несоответствие принципам идеальной корпоративной культуры, *деятельностный* - как направленность на достижение результата, и *отношенческий*, выражающийся в поддержке межличностных отношений и удовлетворением индивидуальных и групповых потребностей членов организации (Занковский, 2011).

Взгляды В.Н. Мясищева, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева сформировали смысловой подход, благодаря которому были организованы исследования,

анализирующие систему смыслов и ценностей субъекта в межличностном взаимодействии. К ним относятся работы В.В. Знакова, Д.А. Леонтьева, А.А. Обознова, В.В. Петухова, Е.Н. Резникова, Н.Р. Салиховой, Г.В. Ожигановой. Они раскрывают процесс взаимодействия партнеров с точки зрения их ценностных установок, в котором становятся главными не цели, а их нравственная сторона, не результат, а средство его достижения. Ракурс анализа направлен на качества человека, способного выстроить взаимодействие с другим человеком, принять и понять его. Такой подход позволяет наметить пути исследования стратегий поведения взаимодействующих сторон на позициях уважения друг к другу, доверия, внутреннего развития.

Так, психические регуляторы труда по Е.А. Климову состоят из трех уровней, представляя образы: объекта, субъекта, субъектно-субъектных и субъектно-объектных отношений (Климов, 2004). Структурные составляющие профессионального взаимодействия, выделенные автором, включают предмет труда, цель деятельности, средства труда, производственную среду и др.

Выделенные регуляторы определяют успешность субъект-объектных и субъект-субъектных взаимодействий и обеспечивают процесс построения определенной *направленности в профессиональном взаимодействии*.

В исследовании А.А. Обознова в содержании психического образа как регулятора предметного действия было выявлено два уровня – актуально значимый и потенциально значимый. Именно от актуально значимого образа зависит используемый способ выполнения действий и их смысл (Обознов, 1978).

Необходимо отметить, что соотношение роли осознаваемых и неосознаваемых процессов в психике по-прежнему остается открытой. Ведущую роль в формировании осознанного авторы отводят вербально-логическим процессам (Прангишвили, Шерозия, Бассина, 1978; Завалова, Ломов, Пономаренко, 1986), в то время как формирование неосознанного в большей степени зависит от встроенных с рождения морально-нравственных установок, стереотипов, заложенных в процессе становления личности и берущих главенство

в реализуемых кризисных ситуациях морального выбора, принятия чуждых норм, отстаивания личностной позиции.

Переходя к классификации типов трудового взаимодействия, отметим зависимость от нескольких факторов: содержания деятельности, наличия цели деятельности, степени управляемости, типа взаимосвязи. В практической работе характеризуют взаимодействие по оптимальности, эффективности, частоте и устойчивости.

В социальной психологии существуют различные классификации взаимодействия, которые варьируются в зависимости от характера взаимодействующих сторон, от взаимно-положительного до взаимно-отрицательного, например:

- по способу организации совместной деятельности – совместно-индивидуальная, совместно-последовательная, совместно-взаимодействующая деятельность (Л.И. Уманский);

- по типам деятельности – сотрудничество и противоборство, уклонение от взаимодействия и однонаправленное содействие, однонаправленное противодействие и контрастное (или поляризованное) взаимодействие, а также компромисс (А.Л. Журавлев).

И.А. Шмелёвой была разработана типология функциональных взаимодействий – внутригрупповые и межгрупповые, парные и множественные, синхронные и асинхронные, горизонтальные и вертикальные, информационные и операциональные, вербальные, визуальные и перцептивно-моторные, релевантные и иррелевантные, и пр.

Анализ различных источников также показал, что классификация видов взаимодействия может принимать контрастные формы – кооперативную (Г.Гибш, М. Форверг, А.А. Радугин, М.А. Роберт), конкурентную (К. Дойч), соревновательную и помогающее поведение (Х. Хекхаузен, Д. Пилявин, Д.Майерс, Р. Триверс, Г. Саймон), просоциальное поведение (Б. Латани, Р. Чалдини, Д. Кенрик, Д. Бауман и др.). Выделяются следующие дихотомичные

типы взаимодействия: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, ассоциация и диссоциация, приспособление и оппозиция (Г.М. Андреева).

Анализ источников показал, что феномен «взаимодействия» подразумевает процесс достижения совместной цели, а также создания общественно значимых ценностей и освоение общественного опыта, протекая на трех уровнях: общения, поведения и отношения. Так, авторы выделяют следующие компоненты: практический, аффективный, гностический (А.А. Богдалёв), поведенческий, аффективный, когнитивный (Я.Л. Коломинский), регулятивный, аффективный, информационный (Б.М. Ломов), аффективный, поведенческий, гностический (Н.Н. Обозов) и др.

Г.М. Андреева, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.В. Шпалинский, Р.С. Немов, Л.Э. Комарова, А.В. Петровский и др., выступая за единство общения и взаимодействия, утверждали, что процесс взаимного воздействия объектов складывается в определенные виды отношений.

В контексте данной работы необходимо обратиться к структуре личности Б.С. Братуся. Согласно концепции ученого, уровни могут быть рассмотрены как типология взаимодействия, отражающая типы отношений человека к себе и к другому: эгоцентрический, группоцентрический, просоциальный (или гуманистический) и духовный (или эсхатологический) уровни. Отличие данных уровней раскрывается через степень принятия другого и восприятия его как ценности. От признания себя как ценности (эгоцентрический уровень) и отношения к другим с позиции выгоды как к «вещи» (Б.С. Братусь), через принятие исключительно по факту принадлежности к группе (группоцентрический), к признанию самооценности каждого человека (просоциальный/гуманистический) и высшей степени осознания себя и других как на связанные существа особого рода (духовный/эсхатологический уровень). Такая четырехуровневая типология отношения человека к себе и к другим позволяет выделить основные стратегии поведения в процессе взаимодействия, рассматривая ведущую роль ценностно-смысловой сферы личности.



В контексте данного исследования профессиональное взаимодействие понимается нами как часть процесса профессионализации, формируемой в период приобретения профессиональных знаний, умений, норм и ценностей, необходимых для успешного выполнения трудовых задач. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия предполагают такую систему развития специалиста в ходе трудовой деятельности, в которой формируется его профессиональное мастерство, вырабатывается направленность во взаимодействии, складывается стиль профессионального взаимодействия.

Традиции, нормы, ценности профессии, составляющие основу *кодекса профессионального поведения*, формируют полуформализованный и стандартизированный набор приемлемых принципов и поведения, которые определяют, что делает профессионала привлекательным в глазах других, и составляют базу для оценки поведения. В процессе профессионализации опытные коллеги имеют значимое влияние на представления молодых сотрудников, выполняя функции тренеров и наставников, формирующих образ деятельности в сознании неопытных коллег.

Обобщая литературные источники, профессиональное взаимодействие можно рассматривать как процесс информационного обмена в системе «субъект-субъектных-объектных» отношений, обладающий аксиологическими, когнитивными, эмоциональными, поведенческими свойствами, опосредованными мотивами удовлетворения обращения, результативности и организации оказания помощи, на основе алгоритмов, ограниченных временными затратами. Деятельность помогающего типа выдвигает особые требования к ценностно-смысловой сфере специалиста, обеспечивающего безопасность жизни и здоровья населения.

Мотивы, следуя которым человек вступает во взаимодействие с другими людьми, определяют следующие основные стили: соперничество, конкуренция, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание (Р. Блейк, Д. Моутон, К. Томас).

В зависимости от мотивов участников взаимодействие может происходить в двух основных формах: сотрудничество (кооперация) или соперничество (конкуренция). Производными от них являются: уклонение от взаимодействия, одностороннее содействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие (Г.М. Андреева).

Диссертационное исследование М.В. Талан было направлено на изучение стилей профессионального взаимодействия государственных служащих. Автором было выделено четыре стиля: 1) «сотрудничество: многогранность и адаптивность»; 2) «дистантность, твердость» - характеризует осторожную, отстраненную, тщательно взвешенную позицию, стремление максимально учесть все плюсы и минусы ситуации; 3) «избегание, закрытость, пунктуальность» - отражает отстраненную, закрытую позицию, нежелание взаимодействия; 4) «напористое соперничество» - характеризует враждебное, склонное к конфликтности взаимодействие. М.В. Талан определяет сотрудничество как оптимальную стратегию, а остальные как противоречащие конструктивному взаимодействию.

В.А. Толочек выделяет трехуровневую схему организации индивидуального стиля деятельности: 1) субъективно удобные условия деятельности («сплав осознанного и неосознанного»); 2) компоненты, характеризующие предметные действия, опосредующие взаимодействия субъекта с объектом и другими субъектами деятельности; 3) уровень адаптации субъекта к требованиям конкретной деятельности. К этому уровню автор относит когнитивные (планирование, анализ, прогноз и т. д.) компоненты. В.А. Толочек отмечает, что индивидуальный стиль деятельности формируется не только под влиянием свойств индивидуальности субъекта, но и в зависимости от организационной среды, в которой протекает деятельность, а также от стилей и особенностей поведения других лиц, с которыми взаимодействует данный субъект. Автором определены некоторые стили профессиональной деятельности (в управлении, в спортивных единоборствах), отражающие основные стратегии адаптации субъектов к среде: а) преобразование (авторитарный стиль; атакующий, темповой

стиль); б) взаимодействие (демократичный; контратакующий, игровой стиль); в) сосуществование (либеральный; защитный стиль).

Авторами рассматриваются различные стили профессионального взаимодействия – авторитарный, демократический, либеральный (К. Левин), авторитарный, диалогический, альтероцентрический, манипулятивный, конформный, индифферентный (С. Братченко); ритуальный, манипулятивный, гуманистический (Л. Петровская) и др. Рассмотрим некоторые из них.

*Адаптивный стиль профессионального взаимодействия.* Данный стиль как направленность во взаимодействии представляет собой процесс подстраивания своих действий, подходов и формы общения в ответ на изменения рабочей среды, требований коллег и потребностей клиентов. Этот стиль актуален в период динамично меняющихся условий (Campbell, 2013; Kearney, Gebert, 2009), информационной неопределенности, характерной для труда оператора помогающего типа, где необходимость быстрого реагирования на изменения становится критически важной для благополучия человека, оказавшегося в трудной/экстренной ситуации. Данный стиль позволяет работникам быть более гибкими, что способствует лучшему реагированию на сложности в организационной среде (Bonn, Smith, 2010), способными меняться в зависимости от потребностей и ожиданий других, находить понимание с коллегами и клиентами, приводя процесс взаимодействия к формированию доверительных отношений (Davis et al., 2017).

Необходимо отметить, что, помимо выделенных характеристик в данном стиле, способствующих процессу профессионального взаимодействия, существует вероятность появления стресса и эмоционального выгорания, так как непрерывное изменение к условиям среды требует от специалиста постоянных волевых усилий. В режиме работы оператора помогающего типа, где от специалиста требуется внимательное отношение и поддерживающая интонация в адрес клиента, данный стиль соответствует трудовым функциям и позволяет сотруднику быстро адаптироваться к запросам заявителя в условиях

информационной неопределенности, что способствует эффективности труда (Campbell, 2013; Davis et al., 2017).

*Сотрудничающий стиль профессионального взаимодействия.* Данный стиль можно определить как процесс взаимодействия между специалистами с целью достижения общих целей или выполнения задач. Это требует от участников активного обмена информацией, ресурсов и идей, а также способности работать вместе над решением проблем (Thompson, 2020). Сотрудничество подразумевает не только совместные усилия, но и взаимные обязательства и ответственность. Исследования показывают, что данный стиль взаимодействия помогает достигать лучших результатов, чем индивидуалистический стиль (Hackman, 2002), поскольку участники используют свой уникальный опыт и взгляды (Paulus, Nijstad, 2003). Сотрудничество реализуется во взаимодействии, на основаниях ценностных категорий, таких как честность, искренность, доверие, что повышает уровень вовлеченности работников (Bakker et al., 2014). Таким образом, сотрудничающий стиль профессионального взаимодействия требует от специалиста вовлеченности, энергетических затрат и обеспечивает достижение результата, способствуя эффективности деятельности.

*Компромиссный стиль профессионального взаимодействия.* В условиях сложной и многогранной профессиональной среды, где часто возникают конфликты интересов, компромисс может служить эффективным методом для достижения взаимоприемлемых решений. Рассматриваемый стиль можно определить как процесс, в ходе которого стороны, имеющие противоположные интересы или мнения, идут на взаимные уступки для достижения соглашения. Это требует готовности к диалогу, пониманию точек зрения других участников и стремления к нахождению оптимального решения (Fisher, Ury, 1991). В профессиональной среде диалогический-(конформный) стиль может быть применен в ситуациях, связанных с распределением ресурсов, определением стратегий работы или разрешением конфликтов. Данный стиль может помочь снизить уровень конфликта и напряженности в команде, что, в свою очередь,

создаёт более продуктивную атмосферу для работы (O’Leary, Smith, 2016). Благодаря этому стилю стороны могут совместно находить решения, которые удовлетворяют потребности всех участников, что способствует долгосрочным отношениям (Gray, Putnam, 2006). Данный стиль требует от участников умения активного слушания и открытости, улучшает процесс коммуникации и способствует взаимопониманию, что является профессионально-важным качеством оператора помогающего типа.

Таким образом, компромиссный стиль взаимодействия формирует выработку конструктивного решения, но требует временных затрат для поиска оптимального решения, что допустимо при оказании справочно-консультативной поддержки заявителю, но может снижать эффективность деятельности в режиме экстренной обработки заявки.

В контексте деятельности оператора помогающего типа данный стиль имеет ряд недостатков, а именно: достигнутый результат взаимодействия может не соответствовать критериям справедливости сторон, что может вести к недовольству и разочарованию (Katz, Miller, 2014). При таком стиле взаимодействия стороны могут не достичь наилучшего варианта, так как оно часто требует уступок, из-за чего снижается качество принимаемого решения (Lax, Sebenius, 1986). Процесс нахождения варианта, устраивающего все стороны, может быть длительным, требовать значительных усилий для обсуждений и объяснений (Pruitt, Rubin, 2004), то есть увеличивать время обработки вызова, что может быть критичным в описанных условиях труда (см. главу 2. «Профессиограмма»).

*Прагматичный стиль профессионального взаимодействия* определяется как стиль, при котором участники общения сосредоточены на практических аспектах взаимодействия, эффективности, результативности и целесообразности решений. В отличие от более теоретически ориентированных стилей, прагматический стиль акцентирует внимание на четком понимании задач, совместном поиске оптимальных решений и достижении конкретных результатов (Громова, 2018).

Одним из основных признаков прагматичного стиля является ориентация на результат. Участники взаимодействия стремятся к достижению четко обозначенных целей, что требует от них способности быстро и эффективно адаптироваться к меняющимся условиям. Этот подход особенно актуален в условиях кризиса или неопределенности, когда необходимо принимать решения, основанные на анализе фактов и данных, а не на абстрактных теоретических моделях (Косарев, 2020).

В зарубежной литературе исследование прагматичного стиля взаимодействия охватывает такие аспекты, как коммуникация, принятие решений и управление конфликтами. С.К. Пенн подчеркивает, что прагматичные профессионалы часто предпочитают краткость и ясность в общении, минимизируя вероятность недоразумений и повышает продуктивность обсуждений (Penn, 2019). Этот стиль коммуникации может включать более формальный тон, использование технического языка и акцент на фактические данные.

Прагматичный стиль профессионального взаимодействия часто фокусируется на фактах и результатах, что может приводить к эмоциональному дистанцированию между участниками взаимодействия. Это негативно сказывается на построении доверительных отношений, что важно для командной работы и сотрудничества (Schein, 2010). Профессионалы могут воспринимать друг друга как «инструменты» для достижения целей, что снижает уровень взаимопонимания и поддержки. Хотя фокус на результатах делает взаимодействие более целенаправленным, это также может привести к недостаточной адаптивности. В условиях быстро меняющейся среды прагматичный подход может стать узким местом, когда необходимо гибко реагировать на новые вызовы или изменения в ситуации. Как отмечает А.П. Успенский, слишком жесткие рамки прагматического стиля могут помешать учету новых обстоятельств и потребностей (А.П. Успенский, 2022).

Таким образом, в деятельности оператора помогающего типа данный стиль взаимодействия может приводить к недопониманию между оператором и

заявителем. Прагматический стиль сосредотачивается на конечном результате и может игнорировать важность процесса взаимодействия с точки зрения внимательности к потребностям клиентов, к деталям запроса.

*Альтероцентрический стиль профессионального взаимодействия* подразумевает соблюдение норм, стандартов и ожиданий группы или организации. Этот стиль выражается в стремлении следовать принятым правилам, поддерживать согласие и избегать конфликтов. Конформизм может проявляться как в положительном, так и в отрицательном ключе, влияя на индивидуальные выборы и результаты труда. В профессиональном контексте это может означать принятие общепринятых практик, поведение, соответствующее культуре компании, и согласие с мнением большинства, даже если у индивида есть свое альтернативное мнение (Asch, 1951).

Данный стиль взаимодействия может способствовать созданию дружелюбной и сплоченной рабочей среды, где сотрудники чувствуют себя комфортно, следуя общим нормам (Hogg, Vaughan, 2005). Следование общепринятым нормам может ускорить процесс принятия решений, когда специалисты следуют стандартам, установленным группой или организацией, что может нивелировать роль индивидуальных ошибок и несоответствий. Несмотря на свои преимущества, конформизм также имеет множество недостатков. В контексте особенностей труда оператора помогающего типа основным негативным фактором проявления такого стиля может быть недостаток критического мышления (Stasser, Titus, 1985).

Таким образом, альтероцентрический стиль профессионального взаимодействия может способствовать созданию единой и сплоченной команды, но также может подавлять инициативу, поиск нестандартных решений. В деятельности оператора помогающего типа риск возникновения нешаблонной ситуации очень высок, когда нужно преодолеть алгоритмизированные формы обработки информации, проявить доминантную позицию, управляя состоянием заявителя, испытывающего стресс, и принять ответственное решение.

*Эгоцентрический стиль профессионального взаимодействия*

рассматривается как стиль с акцентом на личные достижения, уникальные способности и самостоятельность сотрудников, а также личную выгоду от трудовых задач. Карьеризм часто ассоциируется с высоким уровнем притязаний, креативности и инициативности, что противоречит особенностям данного вида труда, нормативному, алгоритмизированному по своему содержанию. Данный стиль часто способствует стимулированию креативного подхода к решению задач. Работники, настроенные на самостоятельность, могут предлагать уникальные идеи и находить нестандартные решения (Amabile, 1996).

Несмотря на то, что операторы помогающего типа принимают индивидуальные решения и должны обладать высокой степенью ответственности за результаты своих действий, специалист должен действовать, опираясь на выработанные нормативы, соответствовать временным показателям и не допускать отхождений от алгоритмизированного опроса. Помимо этого, данная деятельность является совместно-индивидуальной, акцент на индивидуальных достижениях может приводить к изоляции от команды и снижению коллективного духа. Это может повлечь за собой конфликты и недопонимание среди коллег (Van der Vegt, 2002). Данный стиль может приводить к неформальной конкуренции, когда сотрудники стремятся превзойти друг друга, что может негативно сказаться на общей результативности (Buchanan, Nuczynski, 2010). Завышенные ожидания в отношении индивидуальных достижений могут снизить степень сотрудничества в команде и привести к недостатку общей ответственности за результаты труда (Hackman, 2002). Таким образом, данный стиль противоречит особенностям совместно-индивидуального труда, не подразумевающего высокой степени творческого и инновационного раскрытия от специалиста, и может привести к формированию неудовлетворенности, снижая тем самым эффективность труда.

*Индифферентный стиль профессионального взаимодействия* представляет собой один из способов управления конфликтами и неопределенностью в рабочей среде. Описываемый стиль включает в себя уклонение от столкновения с



проблемой или конфликтом, что может иметь как положительные, так и отрицательные последствия и может проявляться в форме игнорирования проблемы, откладывания принятия решения или уклонения от решения сложных трудовых задач (Thomas, Kilmann, 1974). Избегание может помочь снизить уровень стресса в краткосрочной перспективе, позволяя людям избежать неприятных ситуаций или эмоциональных конфликтов (Kahn et al., 1964).

Подобный стиль может быть источником формирования недовольства в рабочем коллективе, подрывать доверие и уважение со стороны коллег, приводя к недопониманию и снижению общей трудовой мотивации (Brehm et al., 2018). С другой стороны, является защитным механизмом в ситуациях высокого эмоционального напряжения, снижая уровень психологической нагрузки.

Таким образом, индифферентный стиль профессионального взаимодействия может эффективно снижать стресс и помогать в краткосрочной перспективе, но ведет к накоплению неудовлетворенности и ухудшению социально-психологического климата.

### **1.3. Значимость ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа**

Профессиональную деятельность с оперативным профилем отличает, по мнению В.А. Пономаренко, то, что здесь «...почти исключена возможность проявления лукавства и мимикрии, т.к. за ложь неотвратимо придется заплатить жизнью...» (Пономаренко, 1992, с.18).

Согласно исследованиям Ю.В. Постыляковой, в рамках субъектно-деятельностного подхода в изучении совладающего поведения субъекта труда в различных видах профессиональной деятельности «...ценностные ориентации регулируют и детерминируют поведение субъекта, оказывают влияние на его активность, направленность, мотивацию профессиональной деятельности...» (Постылякова, 2014, с. 94).

В работе А.Л. Сыркиной исследована ценностно-смысловая сфера в профессии машиниста, выделены значимые ценности, отличающие успешного

специалиста: принадлежность к профессии, стремление в достижении трудового успеха, профессиональные интересы (Сыркина, 2008).

Исследованиями А.А. Макаровой выявлены особенности индивидуально-психологической сферы пилотов, заключающиеся в оптимизме, тяге к риску и высокому уровню ответственности и требовательности к своей профессии (Макарова, 2017).

Учеными выделены следующие ценностно-смысловые регуляторы, способствующие достижению профессиональной цели:

- доброжелательность как условие развития эмоциональной отзывчивости, ведущее к продуктивности в профессиональной деятельности социомического типа (Дмитриева, Дмитриева, 2021);

- ответственность, добросовестность, обязательность, внимательность, правдивость, принципиальность, беспристрастность, смелость, тактичность, дисциплинированность, исполнительность, инициативность, организованность и т. д. как профессиональные качества сотрудников МЧС (Ванеева, Шмурыгина, 2022);

- профессионализм как решающий фактор профессионального опыта (Ламскова, 2015), в качестве основного детерминанта становления которого выделяется нравственная сфера личности, являющаяся одновременно профессионально-важным качеством (Агафонова, 2018).

Большое количество научных работ посвящено изучению нравственной составляющей профессионала, и ценностных оснований работника (Акимова, 2013; Алдашева, 2021; Алдашева, Первачева, 2020, 2021, 2022, 2023а, 2023б; Алдашева, Рунец, 2019; Ангеловский, 2010; Грачев 2018, 2008; Деккерт, 2012; Дружилов, 2015; Машарина, 2022; Самойлик, 2016), принципов и норм социального взаимодействия (А.Л. Журавлев, В.А. Позняков, Т.С. Вавакина, 2017; Макеева, 2010), ценностно-смысловых детерминант межличностного взаимопонимания (Желтонова, 2000), ценностных оснований эмоционально-личностного благополучия представителей социомических профессий (Карапетян, 2020; Сорокоумова, 2013; Torelli, 2009), ценностных компонентов

просоциальной личности (Кухтова, 2021), духовных способностей личности (Ожиганова, 2016).

С точки зрения вице-президента, основателя отделения Института пожарных инженеров Онтарио в Канаде Yu-chun Ko, ценностно-смысловая сфера специалиста определяется формальной должностной инструкцией, однако дух профессии, определяющий эталон работы, имплицитно выражается в профессиональных ценностях труда (Yu-chun, 2008). Автором показано, что верное сочетание ценностей работника и организации способствует большей приверженности организации и повышению производительности. Наличие общих ценностей среди рабочих также важно для обеспечения сотрудничества и командной работы, что необходимо во время решения аварийных операций. Исследователь провел анализ ведущих ценностно-смысловых регуляторов пожарных служб англоговорящих стран (Гонконга, Новой Зеландии, Англии, Канады и США), среди которых наиболее часто встречающимися являются *честность, честь, достоинство, ответственность, доверие, гордость за спасение*.

Исследуемый вид операторского труда отличается тем, что субъектом деятельности оператора системы-112 выступает заявитель, а деятельность связана с осуществлением организации оказания помощи, что позволяет отнести ее к профессии помогающего типа. Данные профессии, как правило, связаны с медицинским обслуживанием (врач, фельдшер и т. д.) и сферой услуг (консультант, менеджер и т. д.). Для специалистов этих сфер особенно необходимы эмоциональная устойчивость и развитые коммуникативные способности (Климов, 2004). Традиционно коммуникативная компетентность считается необходимым требованием для специалистов, деятельность которых связана со взаимодействием с людьми (Чернобровкина, Циркина, 2011).

Обеспечение деятельности, включающей два компонента («человек-знак» и «человек-человек»), требует от специалиста особых качеств, входящих в систему ценностно-смысловой регуляции. Деонтологическая составляющая профессий социономического типа подразумевает соответствие специалиста морально-

нравственным принципам, включающим такие качества, как ответственность, честность, профессионализм, доброжелательность, уважение чести и достоинства заявителя (Бражникова, 2013; Горькая, Худышева, 2016), а отношение профессионала к своему делу, к коллегам является выражением меры его моральной социализации (Цвык, 2015).

Отдельное внимание в контексте операторской деятельности стоит уделить феномену *профессиональной ответственности*. В психологической литературе определены следующие компоненты профессиональной ответственности, включая ценностно-мотивационную, информационно-когнитивную, эмоционально-волевую, содержательно-технологическую, результативно-рефлексивную направленность (Л.Р. Толстых). Рассматриваются операционно-содержательные компоненты ответственности в разных профессиональных сферах (Ю.Е. Шабышева, Е.В. Колмогорова).

Профессиональная ответственность как ценностно-смысловой компонент профессионализации реализуется через оценку когнитивного, аффективного и регуляционного показателей (Е.В. Леонова, И.В. Земнова). К когнитивному компоненту профессиональной ответственности авторы (С.Л. Рубинштейн, Д.А. Леонтьев, К.А. Абульханова-Славская и др.) относят значимость самого ответственного отношения к труду, проявляющуюся в осознании себя причиной (движущей силой) определенных событий и ведущей к формированию способности прогнозировать результаты своей деятельности. Коммуникативный компонент ответственности проявляется через стремление выстраивать позитивные отношения во взаимодействии с окружающими (В.Б. Токарева). Аффективно-эмоциональный компонент ответственности также интерпретируется авторами (А.С. Поляков, Ю.Е. Овчинникова, А.С. Малыгина, В.П. Прядеин и др.) через переживания. Перечисленные компоненты профессиональной ответственности рассматривают возможность учета желаний и потребностей (личностного смысла) субъекта труда в соответствии с трудовым регламентом (Н.Ф. Шевченко).

**Модель исследования** включила три компонента анализа: когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный, регуляторно-поведенческий (Рисунок 2.). Теоретической гипотезой исследования является предположение о том, что существует общая система ценностно-смысловой регуляции профессионального взаимодействия, включая когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий компоненты, которые определяют направленность специалиста в профессиональном взаимодействии.

Опираясь на концепцию типов ориентации личности (personality orientation) (Bass, 1967), в которых ориентации личности изучались в рамках социального поведения индивида. Проанализированные выше работы, рассматривают тип ориентации личности как индивидуальные различия в отношении: себя, других людей и дела. В результате были выделены три ориентации:

- *ориентация на себя* (self-orientation), рассматриваемая авторами как концентрация на собственных нуждах в большей степени, чем на нуждах других. Для такой ориентации более важно внешнее вознаграждение нежели внутренняя удовлетворенность от работы;

- *ориентация на взаимодействие* (interaction-orientation), характеризующая человека, для которого значимо социальное взаимодействие в контексте дружеских, неформальных, поддерживающих отношений, установление надежных интерперсональных связей;

- *ориентация на дело* (task-orientation) - целеориентированность, фокус на задаче, настойчивость в достижении.

Для оценки направленностей был разработан опросник Б. Басса «Orientation Inventory». Адаптация и перевод оригинального теста был сделан Н.Н. Обозновым в 1981 г. Также известна более современная модификация теста В.И. Тараненко «Опросник деловой направленности» (ОДН) (2002). Помимо этого, широкое распространение получила методика, прошедшая адаптацию чехословацких психологов В. Смекала и М. Кучера (1967). На каждый пункт анкеты возможны три ответа. Методика включает 30 вопросов. Из ответов на каждый пункт нужно выбрать тот, который лучше всего выражает точку зрения,

затем из ответов на этот же вопрос нужно выбрать противоположное убеждение. Каждый пункт оценивает два ответа. Затем подсчитывается сумма по двум противоположным утверждениям.

Еще одной концепцией стали воззрения Л.И. Божович, сформированные на положениях культурно-исторической теории Л.С. Выготского. В ней структура личности рассматривалась как «высший синтез» (Л.С. Выготский), в которой направленность является системой мотивов, формирующихся во взаимосвязи отношений человека к себе и к обществу, таким образом, формируя индивидуалистическую и коллективистическую направленность личности. Позднее была добавлена деловая направленность личности. 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.),

Концепция М.С. Неймарк, вобрав в себя основные тенденции накопленного исследовательского опыта, была создана как инструмент измерения субъективного образа восприятия под влиянием мотива. Три группы мотивов связывались автором с отношениями человека к другим людям, к себе и к своему делу, формируя тем самым три направленности – общественную, личную и деловую.

В контексте данного исследования мы рассматриваем профессиональную направленность в трех сочетании от одной до трех – общественной, личной и деловой (Рисунок 2). Когнитивно-аксиологический компонент определяет направленность оператора в профессиональном взаимодействии.

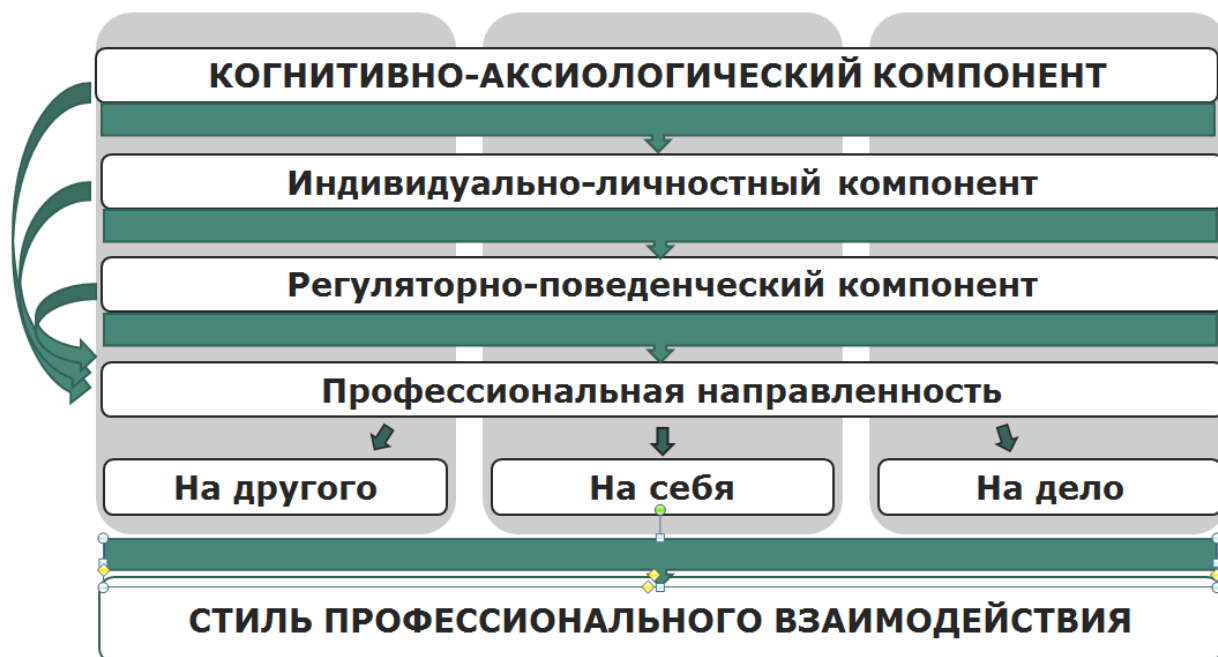


Рисунок 2 – Концептуальная модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия

Источник: составлено автором по материалам теоретического анализа

### **Теоретическая модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия**

#### **Когнитивно-аксиологический компонент**

Когнитивный аспект в когнитивно-аксиологическом компоненте анализа предполагает изучение когнитивных процессов мышления, в ходе которых категоризируется и извлекается опыт и знание об отдельных предметах, явлениях, окружающем мире. Компонентами когнитивного аспекта являются ментальные единицы, которые включают ценностную составляющую, понятийный и образный элементы; изучение общих знаний (common knowledge) — знаний, верований, образов, предположений, разделяемых участниками общения, которые служат «ценностным контекстом» в коммуникации. Аксиологический аспект в когнитивно-аксиологическом анализе предполагает выявление ценностного компонента языковой единицы или высказывания, включая изучение ценностной составляющей комплексного понятия, которое отражает базовые ценности общества и передающиеся от поколения к поколению; анализ способов языкового выражения ценностей — например, оценочной лексики, которая отражает аксиологическую позицию говорящего, или нейтральных слов, номинирующих

ценности. В концепции А.В. Карпова ценностно-смысловые регуляторы могут рассматриваться как элементы систем, объединенные понятием метакомпетенции, то есть метакогнитивные регуляторы информационной деятельности, представляющие собой сложную гетерогенную структуру (Карпов, 2022).

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.

Иерархическая структура диспозиций личности по В.А. Ядову включает 4 уровня: 1) элементарные фиксированные установки, выражающие готовность к действию по удовлетворению витальных потребностей (пища, тепло и др.); 2) ситуационные установки, формирующиеся на основе потребности в общении в повседневных обстоятельствах; 3) базовые социальные установки, определяющие общую направленность интересов и деятельности личности; 4) ценностные ориентации, формирующие цели жизни и основные средства их реализации, образующие высший диспозиционный уровень. Гипотеза В.А. Ядова о ведущей роли ценностных ориентаций в профессиональном поведении людей подтвердила предположение о том, что направленность интересов определяет поведение людей в социальной действительности. При этом регулирующую роль ценностей и их структуру определяет сама деятельность, как она организована, какого содержания, что человек может в ней получить и привнести в нее сам.

В системно-функциональном подходе Б.С. Алишева ценности определены как «...динамические регуляторы поведения, возникающие из потребности в смысловой определенности и отражающие как индивидуальные, так и культурные особенности субъекта...» (Алишев, 2002). Психологическая теория ценности, в качестве основных элементов включает в себя: а) представление о ценностях как об обладающих различным содержанием функциональных связях во взаимодействии субъекта с окружающей действительностью; б) положение о ценностной сфере психики и сознания как не сводимой ни когнитивной, ни к аффективной их сферам, ни даже и к той и другой одновременно, выполняющей



роль базового регулятора взаимодействий с окружающей средой, и в этом качестве обеспечивающей не только связь субъекта с ней, но и его связь с культурой; в) трехуровневую модель структуры ценностей, состоящую из основного ценностного отношения в континууме "Я" - "не Я"; функциональных ценностей, подразделяющихся на три типа: первичные функциональные ценности, ценности - сферы жизнедеятельности, ценности - способы жизнедеятельности, каждый из которых является самостоятельным ценностным комплексом ("пространством"); операциональных ценностей, представляющих собой проекцию основного ценностного отношения и функциональных ценностей на реальное взаимодействие, обусловленную параметрами ситуации взаимодействия.

Наиболее точно смыслообразующая функция профессионального взаимодействия раскрывается через понятие «ценности профессионального взаимодействия». В узком смысле понятие включает: материальные и нематериальные условия, безопасность, продуктивность, экономическую эффективность, дисциплину труда. Эти условия имеют ограниченную значимость исключительно в сфере производства. В широком значении охватывает аспекты профессиональной деятельности, способные обрести жизненно важное значение для личности, отражаясь на всей её судьбе. В диссертационном исследовании А.Л. Сыркиной ценностно-смысловые блоки выделены ключевые ценностные блоки, определяющие мотивацию специалистов: «профессия и работа»: включает ценности, связанные с идентификацией с профессией, стремлением к карьерному росту и профессионализму; «качества, способствующие достижениям»: упорство, целеустремленность, трудолюбие; «духовная сфера»: доброта, гуманизм, честность; «маскулинность и здоровье»: физическая выносливость, отсутствие вредных привычек; «коммуникативная сфера»: общительность, дружелюбие, семейные ценности.

Ценностно-смысловая сфера отражает сложившиеся в культуре нормы, установки, образцы и формы поведения и т.д. в связи с чем, несмотря на универсализм общечеловеческих ценностей необходимо учитывать

этнокультурный аспект при построении дизайна исследования. Анализ существующих отечественных и зарубежных методик ценностно-смысловой сферы Л. Колберга, К.Галлиган, Г. Хофстеде и Г. Триандиса, Ф. Клакхона, Ф. Стродбека, М. Рокича, Ш. Шварца, Р. Инглхарта в модификации М.С. Яницкого, И.Г. Сенина, Д.А. Леонтьева, С.С. Бубновой, Е.Б. Фанталовой разработать ассоциативный опросник «Ценностно-смысловая сфера профессионала» для достижения поставленных целей и изучения ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия с учётом менталитета исследуемой выборки.

### **Индивидуально-личностный компонент**

Были проанализированы исследования, посвященные особенностям индивидуальных-личностных характеристик, способствующих успешности в профессиональном взаимодействии. В психологии труда рассматриваются такие ценностно-смысловые регуляторы как ответственность (Алдашева, Мельникова, 2013; Никуло 2014), самостоятельность (Постылякова, 2014), доверие к себе (Алдашева, Рунец, 2019), авторы связывают их с активностью и мотивацией в профессиональной деятельности. В исследованиях регуляторы раскрываются как факторы, обуславливающие поведение работника и эффективность деятельности (Грачев, 2018; Занковский, 2011).

В психограмме оператора помогающего типа были выделены индивидуально-личностные качества, позволяющие специалисту выполнять трудовые функции на профессиональном уровне. С точки зрения ценностно-смысловой регуляции были выделены: ответственность, уважение, безоценочность, отзывчивость, доброжелательность, самообладание, стрессоустойчивость, управление своим эмоциональным состоянием и состоянием заявителя, способность принимать правильное решение при недостатке необходимой информации или отсутствии времени на ее осмысливание. С позиции когнитивной регуляции: мышление репродуктивное, образное, словесно-логическое; восприятие: зрительное, слуховое; внимание устойчивое, концентрация; память – оперативная, долговременная. Коммуникативно-речевая регуляция реализуется через умение формулировать

вопросы и лаконично излагать мысль, умение формулировать и строить фразу; слух: умение определить главное, воспринимать информацию в условиях эмоциональных помех и помех окружающей среды; гибкость во взаимодействии, четкая дикция. Исходя из такого широко диапазона психологических качеств, требуемых от специалиста, был определен список соответствующих методик, позволяющих оценить данные качества в индивидуально-личностном профиле операторов.

### **Регуляторно-поведенческий компонент**

Данный компонент особенностей поведения наиболее подвержен изменениям. Изучение этого компонента системы особенно затруднено, так как вместе с ценностными ориентациями он влияет на формирование этических норм поведения (Резников, 2014). Для анализа поведенческих особенностей применялась аппаратная методика с привлечением экспертов, подразумевающая оценку следующих поведенческих характеристик:

- личная направленность – организованность (В.Н. Мясищев, Л.И. Уманский, Е.П. Ильин, Н.Д. Левитов, В.И. Селиванов, В.С. Юркевич), планирование действий (Н.Г. Бабкина, С.В. Сарычев, И.Н. Логвинов), предвидение развития событий, осознанность (отсутствие стереотипов) (Е.В. Ветерок, Л.В. Зиновьева, О.Н. Гафарова), оптимизм (Б.А. Ясько), самоконтроль, стрессоустойчивость (С.В. Сарычев, В.Ю. Рыбников, А.В. Осипов);

- общественная направленность – доброжелательность, внимательность к другому, справедливое отношение, желание помочь, умение слышать другого, гибкость поведения (смена места), эмоциональная поддержка группы (Х. Хекхаузен, Д.Пилявин, Д. Майерс, Р. Триверс, Г. Саймон, Б. Латани, Р. Чалдини, Д.Кенрик, Д. Бауман и др.);

- деловая направленность – активность, интерес к деятельности, азарт (желание усовершенствовать результат), контроль действий (С.В. Сарычев, О.А. Климова, А.М. Saks).

## Направленность в профессиональном взаимодействии

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, самообладании, благоразумии*. Она реализуется через требование применять профессионально значимые навыки, повышение уровня профессионализма, стремление к профессиональному развитию, совладание со сложностями труда. Ценностное отношение к себе как к профессионалу связано со способностью оценить уровень профессионализма и выделить факторы, препятствующие достижению цели труда и умению сформировать индивидуальный стиль деятельности. С психологической точки зрения профессиональные сложности в деятельности преодолеваются процессами саморегуляции, что отражается в ценностном отношении к себе как к профессионалу. Процесс саморегуляции в деятельности оператора системы-112 связан со способностью решать задачи в условиях ограниченного времени, владеть собственным психологическим состоянием, обладать стрессоустойчивостью и т. д. В деятельности оператора системы-112 особенно важной является способность к саморегуляции, эмоциональной устойчивости, умению абстрагироваться от негативных событий. Эти качества позволяют преодолеть фактор *экстренности*, связанный с временными лимитами и преобладанием негативных состояний, в которых находится заявитель, оказавшись в сложной жизненной ситуации. Данная направленность реализуется через такие ценностно-смысловые регуляторы, как профессионализм, самообладание, терпение, стрессоустойчивость, сдержанность.

*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

другого представлена комплексом требований к процессу взаимодействия с заявителем и коллегами, которое может протекать в разных профессиональных ситуациях (оперативная, экстренная, справочно-консультативная), характеризуя его как субъект-объектное или субъект-субъектное. Субъект-объектное взаимодействие реализуется через умение оператора управлять речевым взаимодействием для получения информации в ограниченном времени. Субъект-субъектное взаимодействие осуществляется через умения работать в коллективе, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, заявителями; оказывать справочно-консультативную поддержку, соблюдать этические нормы речевого и делового этикета (правила ведения телефонных переговоров, нормы профессиональной этики). Таким образом, данная направленность отражается в деятельности оператора системы-112 через систему ценностно-смысловых регуляторов, связанных с такими ценностями, как доброжелательность, уважение, внимательность, отзывчивость.

*Направленность на дело* связана с ответственным отношением к делу, мотивацией к профессиональной деятельности, отражаясь понятиями «ответственность», «трудолюбие», «профессионализм», «мастерство» и т. д. (В.А. Ядов, В.А. Цвык, Е.А. Климов, М. Wurm-Schaar). Она представлена через требование соблюдения специалистами трудовой дисциплины, сохранению вовлеченности и активности в поиске решения оперативных задач и применение полученных навыков, а также необходимо содержать в чистоте свое рабочее место, соблюдать гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам. На психологическом уровне направленность на дело выражается ценностным отношением к труду – трудолюбием. В подходе В.А. Ядова отношение к труду и ценностные ориентации личности рассматриваются как объективные и субъективные показатели. К объективным показателям относятся: степень ответственности и добросовестности к работе, степень трудовой инициативы рабочего, уровень дисциплинированности и т. п., к субъективным относятся понимание общественной значимости труда, степень общей удовлетворенности работой, структура мотивов трудовой деятельности.

Таким образом, данная направленность может быть выражена такими ценностями, как ответственность, трудолюбие, дисциплинированность, пунктуальность.

В результате описания трех направленностей в профессиональном взаимодействии в деятельности оператора системы-112 были выделены как специфические ценностно-смысловые регуляторы для каждой из трех направленностей, так и общий, заключающийся в *ответственности*. Значимость данной ценности закреплена должностной инструкцией специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов и распространяется на деятельность, характеризующую три описанные направленности. Согласно нормативным документам, ответственность в отношении направленности:

- *на себя* предусмотрена за ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей, нарушение сроков исполнения, нарушение правил и норм охраны труда и техники безопасности;

- *на другого* - за невыполнение приказов, распоряжений и поручений, в том числе устных, начальника смены, начальника отдела или лиц, их замещающих, нарушение норм служебных отношений и профессиональной этики, неподдержание нормального морального климата в коллективе работников отдела;

- *на дело* - за несохранение служебной тайны организации, разглашение конфиденциальных сведений (Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ), предоставление недостоверной информации о выполнении заданий и поручений, несоблюдение трудовой дисциплины.

Таким образом, ответственность как ценностно-смысловой регулятор выступает организационной нормой и одновременно является механизмом контроля ее соблюдения/несоблюдения.

**Выводы I главы:**

1. Анализ отечественных и зарубежных подходов к изучению ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия позволил рассматривать их как иерархическую систему, в которую входят когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Анализ приведенных отечественных источников показал, что ценности формируются в процессе субъект-объектных и субъект-субъектных отношений как результат освоения социального пространства, осознания субъектом труда своих потребностей, ранжированию ценностей через механизмы оценивания, сравнения и личностного выбора.
2. Ценностно-смысловая сфера определяет направленность личности, в том числе и профессиональную, которая может быть исследована на внутреннем уровне как система мировоззрения, складывающаяся в определенную структуру и на внешнем, проявляясь на уровне отношений и поведения через три направленности во взаимодействии: на себя, на другого, на дело.
3. Значимость ценностно-смысловых регуляторов отражена через способствующие взаимодействию в достижении профессиональной цели следующие ценности: ответственность, справедливость (честность), уважение, доброжелательность, профессионализм.
4. Ценностно-смысловая регуляция профессионального взаимодействия операторов помогающего типа включает следующие функции: целеполагания, нормативная, контроля, оценочная, интеграционная, мотивационная, саморегуляции.
5. 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.

6. Концептуальная модель исследования позволяет описать стили взаимодействия и сопоставить функции ценностно-смысловых регуляторов с трудовыми функциями оператора помогающего типа. Модель исследования включает когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий компоненты. Когнитивно-ценностный компонент отражает представления специалистов о ценностях профессионального взаимодействия. Индивидуально-личностный компонент содержит своеобразие специалистов с различными направленностями во взаимодействии. Регуляторно-поведенческий компонент рассматривается как конфигурация одной-трех направленностей во взаимодействии. Ценностно-смысловые регуляторы определяют стиль профессионального взаимодействия и успешность реализации трудовых функций.



## ГЛАВА 2. ОБОСНОВАНИЕ ПОДХОДОВ К ИЗУЧЕНИЮ ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫХ РЕГУЛЯТОРОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ОПЕРАТОРОВ ПОМОГАЮЩЕГО ТИПА

### 2.1. Информационно-аналитическая профессиограмма оператора системы-112

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), операторы, целью деятельности которых является организация оказания многопрофильной помощи, не входят в указанный перечень, а представляют новый вид операторского труда помогающего типа. Деятельность, направленная на оказание помощи и охрану здоровья, безопасности и интересов человека, предполагает проявление нравственного поведения на основе понимания значимости другого человека (Бодалев, 1995; Бражникова, 2013), ценностного отношения к делу, коллегам, формирующее меру «моральной социализации профессионала» (Цвык, 2015). 5). Для выявления особенностей деятельности был выполнен профессиографический анализ деятельности, что позволило выделить характерные признаки информационной деятельности, и согласно концепции В.А. Карпова (Карпов, 2022), позволяет раскрыть специфику метакогнитивной регуляции.

Профессиография как метод изучения деятельности и средство выработки инструментальных приёмов отбора, подбора, адаптации и мотивирования сотрудника позволяет раскрыть особенности профессии, описать содержательные и структурные компоненты, установить регуляторы взаимоотношений специалиста с взаимодействующими сторонами, описать функции и их психологическую наполненность, тем самым сформировать необходимый перечень требований к человеку как субъекту труда, выполняющего определенную социальную задачу. В современной литературе достаточно хорошо изучен вопрос, связанный с профессиональным отбором операторов (Глухов, 2021; Голубев, 2008; Макарова, 2017; Мансури, 2019), их профессиональной

подготовкой (Масаев, 2017; Меткин, 2014) и др. Цели психологического изучения профессиональной деятельности определяют выбор схем «системной», «частной», «комплексной» или «специальной» профессиографии, а для решения практических задач используется информационное, ориентировочно-диагностическое, прогностическое, диагностическое, методическое профессиографирование (Иванова, 2005). Данная профессиограмма является комплексным специальным описанием, имеющим характер информационно-аналитического способа изучения нового вида операторского труда, который служит основой создания технологии отбора специалистов социономической направленности операторского вида труда.

По своему содержанию общие черты операторской деятельности выражены такими компонентами, как работа с информационным потоком, принятие решения в условиях лимита времени, экстренный профиль (Тараканов, 2010). Сравнительный анализ нескольких видов операторской деятельности, проведенный на основании профессиограмм диспетчера единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС), оператора энергосистем и оператора по организации воздушного движения (ОВД) (Каминская, Сиваш, Первачева, 2023), позволил выделить специфику этого вида операторского труда. В деятельности оператора системы-112 ведущим компонентом взаимодействия выступает другой человек, следовательно, в нем преобладает субъект-субъектное взаимодействие, протекающее в трех векторах взаимодействия: «человек – человек» – работа с заявителем, «человек – знак» – с интерфейсом АРМ (АСУ), «человек – человек» – с диспетчерами других служб.

### **История и перспективы развития профессии оператора службы спасения**

Впервые идея создать единый номер службы оказания многопрофильной помощи появилась в г. Халивилл штата Алабама (США) в 1957 г. 16 февраля 1968 г. был совершен первый звонок по единому номеру 911, который объединил пожарные, полицейские, медицинские службы и был доступен всем жителям США. В Европейском союзе данная практика была введена по инициативе Швеции 29 июля 1991 г. в ответ на быстрые темпы технологизации и

урбанизации. В России такая система начала внедряться с конца 90-х гг. XX в. на базе Центра управления силами и средствами пожарной охраны (ЦУСС), затем были созданы единые дежурно-диспетчерские службы (ЕДДС) и после – Центры управления в кризисных ситуациях (ЦУКС), которые в дальнейшем были реорганизованы в службы МЧС.

Постановлением Правительства РФ № 894 от 31 декабря 2004 г. был утвержден перечень экстренных оперативных служб и назначен единый номер 112 для их вызова. Распоряжением Правительства Москвы № 340-РП от 3 июля 2012 г. создано государственное бюджетное учреждение города Москвы «Система 112» (ГБУ «Система 112») для обеспечения пожарной безопасности, вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112, а также с целью гражданской обороны. Согласно реестру видов профессиональной деятельности, данный вид труда входит в раздел «Обеспечение безопасности» и регламентирован профессиональным стандартом «специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов».

Целью труда оператора системы-112 является организация оказания многопрофильной помощи. Объектом труда выступает заявитель (человек, оказавшийся в трудной ситуации или очевидец происшествия), предметом труда – информация, поступающая как по телефону (iP-телефония через систему АРМ), так и с помощью специальных средств связи. Средства труда разделяются на функциональные и вещественные (Таблица 2).

Таблица 2 – Функциональные и вещественные средства труда (по В.А. Бодрову)

Функциональные	Вещественные
<i>внешние:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• слухоречевой аппарат;</li> <li>• паралингвистические способности (интонация, выразительность, логика, тональность);</li> <li>• грамотная речь;</li> <li>• закреплённые в речи правила общения (созданные в общественном и/или личном опыте)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• технические;</li> <li>• программные;</li> <li>• программно-аппаратные;</li> <li>• региональные информационные системы</li> </ul>
<i>внутренние:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• образцы алгоритма деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• информационно-телекоммуникационные сети</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• алгоритм заполнения карточки;</li> <li>• стереотипы успешного поведения и эмоционального реагирования;</li> <li>• распознавание;</li> <li>• перекодирование информации;</li> <li>• долговременная, оперативная память;</li> <li>• зрительно-моторная координация;</li> <li>• мелкая моторика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сети связи, обеспечивающие прохождение вызовов по единому номеру 112;</li> </ul>
<p><i>психологические:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• индивидуально-психологические и стилевые особенности восприятия;</li> <li>• память, внимание;</li> <li>• когнитивные и эмоциональные, темпераментальные особенности и др.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• телефон используется в качестве резервного способа связи в том случае, если произошел сбой основного рабочего места</li> </ul>

Источник: составлено автором по материалам теоретического анализа

Поскольку деятельность оператора связана с организацией оказания многопрофильной помощи, то одним из основных психологических компонентов выступают особенности принятия информации о происшествии, предполагающие «субъект-субъектное», в экстренных ситуациях «субъект-объектное» взаимодействие.

Следуя классификации Е.А. Климова, необходимо отметить, что деятельность оператора системы-112 относится к двум типам: «человек – человек» и «человек – знак» (Климов, 2004). Первый тип связан с удовлетворением запросов населения, осуществлением полезных действий по обслуживанию разных видов потребностей (социальных, безопасности и др.). Второй тип связан с обеспечением информационного управления сложными объектами, автоматизацией многоканальных систем связи, совершенствованием средств фиксации фактов (Венда, Русалов, 1981; Климов, 2004). Таким образом, труд оператора системы-112 соотносится с профессиями, связанными с управлением информацией. Целью этого труда является организация оказания многопрофильной помощи.

Особенности операторского труда, а именно функциональные состояния человека-оператора, познавательная деятельность, психические процессы широко изучены отечественными учеными (Безбогов, 1992; Дикая, 2003; Зинченко, 1978;

Костин, 2018; Леонова, 1981; Медведев, 1993; Обознов, 2022; Стрелков, 1999 и др.). Однако вопрос ценностно-смысловой сферы оператора помогающего типа продолжает оставаться малоизученным.

Условия труда, по классификации Е.А. Климова (Климов, 2004), связаны с тем, что профессия оператора системы-112 протекает в условиях повышенной моральной ответственности за здоровье и жизнь людей, а гигиенические условия предполагают работу в помещениях с большим числом сотрудников.

Режим труда – суточная сменная работа (14 часов 30 мин.). Дополнительные меры стимулирования предполагают увеличение рабочей нагрузки на 27%, то есть рабочая нагрузка увеличивается на 4 часа и составляет 18 часов 30 мин.), отпуск нормированный и составляет 28 календарных дней.

Содержание работы – организация оказания многопрофильной помощи – осуществляется путем информационного обмена, принятия решения о видах помощи, и организации служб реагирования в условиях временных лимитов. В таблице «Хронометрируемые показатели назначения системы-112» (см. Приложение Б) представлены нормативные значения регламента действий, согласно методическим рекомендациям по проведению государственных испытаний системы-112 субъектов РФ (№ 2-4-87-54-33 от 14 декабря 2015 г., согласовано Минкомсвязью России, МЧС России).

Продукт труда – карточка информационного обмена (карточка происшествия) – электронный документ АРМ специалиста-оператора 112, содержащий полные сведения о запросе и о заявителе, обратившемся по телефону 112, через СМС-сообщения или иным способом.

Результатом труда является организация:

- оказания многопрофильной помощи по принципу «одного окна»;
- комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);
- оказания справочно-консультативной поддержки заявителю.

Причинами, препятствующими достижению цели деятельности и результата труда, могут быть разного типа ошибки, возникающие как при осуществлении взаимодействия с людьми (заявитель, коллеги), так и при диалоге с АРМ. Субъект должен уметь предвидеть последствия принятых им решений и нести за них ответственность (Стрелков, 1999).

В таблице 3 приведены типы ошибок, встречающихся в деятельности оператора системы-112 на разных этапах деятельности: как при осуществлении взаимодействия с заявителем или коллегами, так и при диалоге с АРМ. Классификация ошибок сделана на основе анализа типичных ошибок человека и вызывающих их факторов по Дж. С. Кидду (Монмоллен, 1973, с. 53).

Таблица 3 – Типы ошибок оператора системы-112 (по Дж. С. Кидду)

<b>Этапы, на которых могут возникать ошибки</b>	<b>Взаимодействие с субъектом</b>	<b>Диалог с АРМ</b>
приём и регистрация информации	Культурологические. Лингвистические. Эмоциональные. Высокая интенсивность отвлекающих стимулов. Недостатки внимания, памяти и восприятия. Нехватка различных признаков. Признаки противоречивы. Противоречивы характеристики, положенные в основу идентификации. Неоднозначность. Правильное действие затруднено (личными особенностями заявителя или специалиста). Соотношение между действием и ответной реакцией непонятно оператору	Шумовые, технические. Ошибка работы с алгоритмом: не уточняется телефон заявителя, так как он не определен; не уточняется ФИО заявителя; недостатки внимания, памяти и восприятия. Ошибки в выборе типовых признаков; неполное прохождение опросной карты; неполный список типовых признаков, влияющих на формирование списка служб и т. д. Обрыв связи
Выбор действий	Недоучтены некоторые обстоятельства. Неточно соотнесены реальные и требуемые условия. Непонятны последствия действий	Неправильная точка геолокации. Недоученность
Оценка и переработка информации	Некорректная интерпретация полученных данных. Правильное действие невозможно. Когнитивные искажения. Неправильная оценка ситуации	Сбой в работе системы. Некорректное определение геолокации. Медленная скорость печати. Нерелевантный текст в карточке

Принятие решения	Нерешительность, высокая эмоциональная вовлеченность. Отсутствует или запаздывает обратная связь	Невнимательность к деталям. Поспешность
Реализация принятого решения	Нарушение норм делового общения. Неправильная организация взаимодействия служб оперативного реагирования	Неполная информация

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Помимо представленной классификации ошибок, возникающих на разных этапах деятельности, их источником может выступать сам специалист, его физическое или психологическое нездоровье (переутомление, стресс, эмоциональное выгорание, личные или профессиональные проблемы). Причиной, способствующими таким состояниям, служат гигиенические и мотивационные факторы. К первым относятся неудобное рабочее место, ненормированный режим труда, низкий уровень материального поощрения, несоответствие эргономическим характеристикам; ко вторым – непонимание результата труда, межличностные конфликты, отсутствие карьерного роста, сложность или простота оперативных задач и т. д. Одним из существенных факторов возникновения ошибок в деятельности оператора является информационный стресс. На основании исследования причин развития информационного стресса человека-оператора В.А. Бодровым были выделены непосредственные факторы операторского труда (Бодров, 2000, 2007), которые применимы и к деятельности оператора системы-112 (Таблица 4).

Таблица 4 – Факторы информационного стресса в деятельности оператора помогающего типа по (В.А. Бодрову)

Непосредственные	Главные
<ul style="list-style-type: none"> <li>– семантические;</li> <li>– операциональные;</li> <li>– временные;</li> <li>– организационные;</li> <li>– технические;</li> <li>– психологические;</li> <li>– физиологические;</li> <li>– функциональные состояния</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– нравственные</li> <li>– профессиональные;</li> <li>– психологические;</li> <li>– физиологические</li> </ul>

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

### **Нежелательные профессиональные качества**

В.А. Бодров одними из главных компонентов сложности труда касаясь нравственной сферы профессионала называет недисциплинированность, неорганизованность, безответственность. В деятельности оператора системы-112 недопустимо проявление цинизма, халатности, безразличия.

Аксиология деятельности характеризует оценку или способ установки ценности труда, которые выражаются в объективных, субъективных, обобщенных и конкретных результатах (Горюнова, 2006). Такой объективный результат труда, как организация оказания многопрофильной помощи, отражает ее реальную значимость, характерную для профессий смешанного типа, активно развивающихся в настоящее время, что связано с повышением ценности человеческой жизни в современных представлениях общества.

Таким образом, нежелательными качествами профессии оператора системы-112 являются безответственность, недисциплинированность, неорганизованность, особенности здоровья, которые препятствуют психофизиологическим требованиям деятельности, эмоциональная нестабильность, замкнутость.

### **Область профессиональной деятельности оператора системы-112**

Обучение данной профессиональной деятельности утверждено приказом Министерства просвещения РФ № 192 от 21 апреля 2021 г. «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях». По прохождению данной программы специалист должен обладать следующими профессиональными компетенциями: – приём экстренных вызовов (сообщений о происшествиях); – оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии; – оказание справочно-консультативной поддержки заявителям. Подробный перечень общих и профессиональных компетенций изложен в таблице 5 «Функции труда оператора помогающего типа и обеспечивающие их профессионально-важные качества».



**Профессиональное взаимодействие** оператора помогающего типа рассматривается как процесс организованной активности двух или более субъектов, направленный на организацию оказания многопрофильной помощи заявителю. Субъектами взаимодействия являются операторы системы-112, операторы других служб, как лица, оказывающие профессиональную консультативную или организационную помощь пострадавшему. Лицо, обратившееся за помощью, является также субъектом профессионального взаимодействия – как источник получения необходимой информации для формирования оперативного образа ситуации. Образ-цель деятельности оператора помогающего типа формируется на основании сопоставления информации, полученной от пострадавшего с алгоритмами деятельности. В деятельности оператора профессиональное взаимодействие с заявителями предполагает следование установленным алгоритмам и временной лимит.

Операторский труд, в том числе и деятельность оператора помогающего типа, проходит в условиях неопределенности, сложности, ограничен временными требованиями (Ф. Бреке) и связан с информационным стрессом (В.А. Бодров). *Неопределенность* связана с недостатком полноты информации или ее избыточностью, психологическими помехами, семантическими, культурологическими барьерами, снизить которые помогают установленные алгоритмы и правила взаимодействия. Эффективность профессиональной связана с умением управлять процессом коммуникацией и с высоким уровнем самообладания. *Сложность задачи* определяется знанием алгоритмов и умением быстрого сличения оперативного образа с образом-целью, образом ошибки, которые преимущественно описаны в алгоритмах действий оператора, а также самостоятельно принимать решения в сложных ситуациях. *Временной дефицит* преодолевается коммуникативными техниками, алгоритмизированным опросом, быстрой реакцией и способностью применения различных стратегий поведения сообразных состоянию заявителя. Так, например, руководство по профессиональному взаимодействию в системе-112 предполагает, что в ситуации, когда человек находится в состоянии стресса и паники, следует использовать

авторитарный стиль взаимодействия; в таком случае профессиональное взаимодействие приобретает характер субъект-объектного.

Профессиональное взаимодействие с заявителем может быть затруднено в силу разных обстоятельств, что ведет к недостижимости поставленной цели, конфликту, ошибкам со стороны оператора. На рисунке 3 отражены структура и содержание психического образа, регулирующего действия специалиста (Н.Д. Завалова, Б.Ф. Ломов, В.А. Пономаренко).

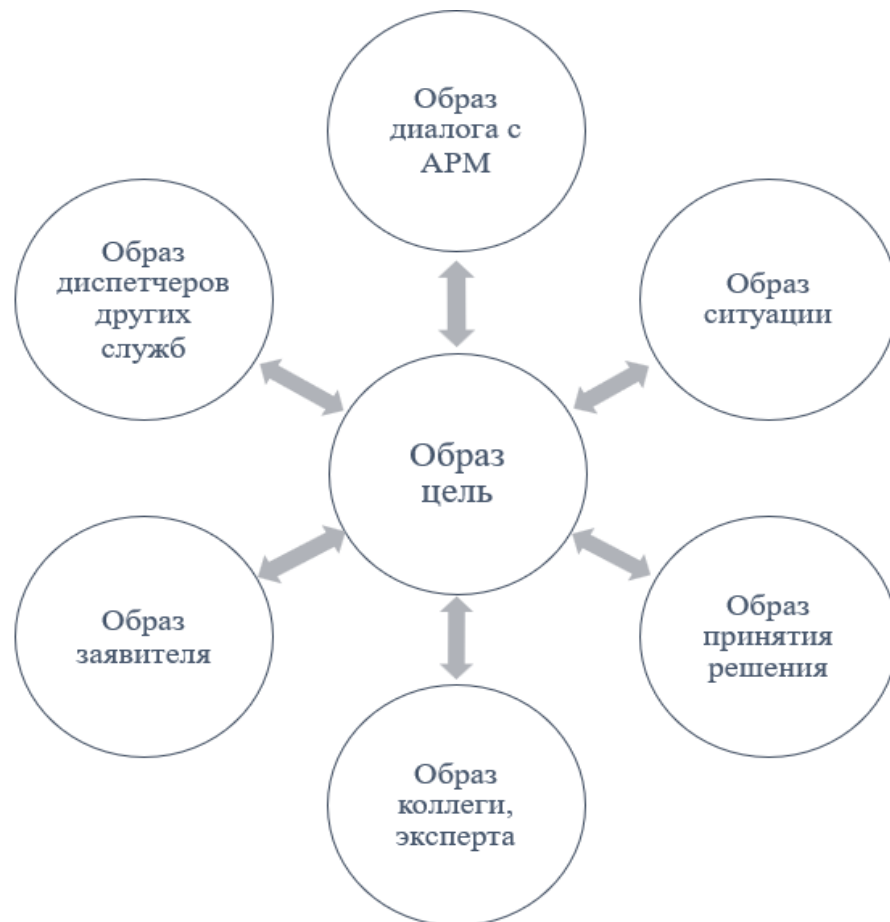


Рисунок 3 – Образ профессионального взаимодействия оператора системы-112

Источник: составлено автором по материалам теоретического анализа

Опишем компоненты, приведенной выше схемы подробнее. Образ-цель складывается из полученной от заявителя информации, на его основании формируется образ ситуации и происходит его сличение с образом ошибки, образом диалога с АРМ, образом взаимодействия с заявителем, образом принятия решения. Процесс формирования образа-цели связан с информационным

взаимодействием между оператором и заявителем с помощью интеллектуальной оценки и слухоречевых операций специалиста. Это значит, что оператор в процессе профессионального взаимодействия должен получать и перерабатывать информацию, преследуя, кроме организации помощи, еще и цель выстраивания коммуникации, которая выражается в способности воспринимать входящую информацию, анализировать ее, применять способы воздействия на субъекта взаимодействия в случае затруднения получения необходимой информации и минимизации временных затрат. Данная способность обеспечивается набором профессионально-важных качеств и содержит требования не только к психофизиологическим качествам оператора (скорость реакции, владение слухоречевым аппаратом, скорость печати), но и к нравственным качествам (безоценочное уважительное отношение, самообладание и др.). Условия профессионального взаимодействия зачастую препятствуют созданию образа происхождения, так как детерминированы индивидуальными особенностями людей, попавших в сложную жизненную ситуацию, и связаны с культурными, социальными, профессиональными, психологическими факторами. В связи с чем требуется значительное волевое усилие и сознательная регуляция действия, направленная на преодоление разного типа психологических барьеров, препятствующих формированию образа цели. В процессе формирования образа ситуации оператор активно использует различные когнитивные инструменты, такие как ментальные модели, сценарии. Ментальные модели позволяют оператору структурировать информацию и представлять взаимосвязи между различными элементами системы. Сценарии помогают оператору предвидеть развитие ситуации и оценить возможные последствия различных действий и быстро принимать решения в условиях неопределенности и временных лимитов.

В процессе диалога с автоматизированным рабочим местом оператор выполняет ряд последовательных шагов: идентификацию заявителя, идентификацию проблемы, сбор и анализ данных, выбор оптимального решения и его реализацию. Система предоставляет оператору шаблоны и алгоритм действий, но список алгоритмизированных ситуаций достаточно ограничен. Оператор

должен принимать обоснованные решения, опираясь на экспертные знания и возможности автоматизированного рабочего места.

Образ принятия решения включает несколько этапов, начиная с идентификации проблемы, когда оператор внимательно выслушивает обращение заявителя, стараясь выделить ключевые моменты и понять контекст происходящего. Далее осуществляется сбор необходимой информации, включая изучение истории обращений, анализ доступных данных и, при необходимости, уточняющие вопросы к заявителю. Важным этапом является оценка рисков и потенциальных последствий каждого возможного действия, а также учет индивидуальных особенностей клиента. При выборе оптимального решения оператор руководствуется не только профессиональными знаниями, но и этическими принципами, стремясь к достижению наилучшего результата для заявителя. После принятия решения оператор приступает к его реализации, осуществляя необходимые действия и информируя клиента о предпринятых шагах. В завершение проводится оценка эффективности принятого решения и, при необходимости, корректировка дальнейших действий.

Психологический анализ деятельности оператора системы-112 был проведен с помощью составления «Информационно-аналитической профессиограммы» (по Е.М. Ивановой (Иванова, 2005) (Таблица 5).

Таблица 5 – Функции труда оператора помогающего типа и обеспечивающие их профессионально-важные качества

Трудовая функция	Трудовые действия	Профессионально-важные качества
Диагностическая	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выяснение запроса и определение характера обращения;</li> <li>– определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка;</li> <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><i>Ценностно-смысловые:</i> ответственность, уважение, безоценочность, отзывчивость, доброжелательность, самообладание; <i>когнитивные:</i> умение определить главное, оценка и анализ ситуации; принятие решений; <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; <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>
Информационная	<ul style="list-style-type: none"> <li>– управление взаимодействием;</li> </ul>	<p>– <i>ценностно-смысловые:</i> ответственность, уважение,</p>

Трудовая функция	Трудовые действия	Профессионально-важные качества
	<ul style="list-style-type: none"> <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 (фразы-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>доброжелательность, внимательность, отзывчивость, сдержанность, самообладание, проявление уважения к этническим и культурным особенностям заявителей различных социальных групп и конфессий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>когнитивные</i>: полезависимый когнитивный стиль, уметь противостоять психологическому воздействию со стороны заявителя;</li> <li>– <i>коммуникативно-эмоциональные</i>: умение слушать, слышать и понимать другого человека, умение кратко и понятно говорить, формулировать и задавать вопросы;</li> <li>– <i>психические процессы и свойства</i>: мышление (анализ, синтез, обобщение), память (образная, ассоциативная, оперативная), восприятие (интонация, тональность, темп, сила), мышление (словесно-логическое, образное).</li> </ul>
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>ценностно-смысловые</i>: уважение, саморазвитие, стремление к профессионализму, трудолюбие;</li> <li>– <i>когнитивные</i>: направленность на обучение и саморазвитие;</li> <li>– <i>коммуникативно-эмоциональные</i>: вовлеченность, открытость новому опыту, мотивация.</li> </ul>

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

Такой способ анализа деятельности позволил не только отразить функциональное значение трудовых функций, связанных с профессиональными компетенциями оператора системы-112, но и показать, какими ценностно-смысловыми регуляторами они обеспечиваются. С учетом главной сложности труда, связанной с нравственной составляющей профессионала (Бодров, 2000), возрастает и значимость ценностно-смысловой регуляции в этом виде операторского труда, определяющее успешность овладения индивидом профессией (Зеер, 2000). Метод аналитического профессиографирования позволил выделить трудовые функции оператора системы-112: диагностическую, преобразующую, организационную, информационно-коммуникативную, образовательную. Четыре из них (кроме преобразующей) реализуются посредством коммуникативно-речевых действий и характеризуются высоким уровнем *ответственности за результат коммуникации*, основанный на ценностном, гуманистическом, безоценочном отношении к другому человеку. Пять функций труда подразумевают, помимо профессионально важных качеств, особую роль ценностно-смысловой регуляции. Значимыми ценностно-смысловыми регуляторами в этой деятельности, помимо ответственности, являются ценности, регулирующие взаимодействие в системе «человек – человек»: справедливость, благоразумие, доброжелательность, уважение, отзывчивость и т. д. Ценностное отношение к себе как к профессионалу имеет также большое значение в деятельности с экстренным компонентом, в которой особенно высока цена любой ошибки, а промедление ведет к необратимым последствиям. Ценностно-смысловыми регуляторами, отражающими роль процесса саморегуляции, выделены такие качества, как самообладание, терпение, стрессоустойчивость, сдержанность, а также личностно-профессиональные ценности – профессионализм, пунктуальность. Ценностное отношение к труду подразумевает наличие нравственной культуры в сознании специалиста, бережное отношение к средствам труда, пониманию значимости корпоративной этики. Ценностно-смысловыми регуляторами в этой сфере выделены трудолюбие, дисциплинированность, честность.

## 2.2. Дизайн исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа

На этапе пилотажного исследования были описаны характеристики выборки. В исследовании приняли участие 25 главных специалистов службы Государственного казенного учреждения города Москвы «Система 112» (5 смен по 5 специалистов, средний возраст выборки  $M = 46,79$  лет), осуществляющих контроль за качеством приёма и обработки вызовов. Обработка полученных результатов осуществлялась с помощью критерия г-Спирмена, U-критерия Манна – Уитни, с применением статистического пакета SPSS 26.0 и программы Excel.

На основании объективного показателя результативности (Таблица 6) был осуществлен анализ полученных данных по четырем проведенным процедурам сборки «Арки» (Первачева, 2022). Было установлено, что наилучший результат показали 3-я и 5-я смены по всем процедурам сборки аппаратурно-методического комплекса. Эти смены были объединены в первую группу. Для 1-й, 2-й и 4-й смен характерны более низкие показатели результативности. Эти смены были объединены во вторую группу.

Таблица 6 – Показатели результативности сборки «Арки» по сменам

Смена	Процедура				
	Обычная	Безымянная	На рекорд	С фиксацией ведущей руки	Группа
<b>1</b>	19,0	135,8	13,0	19,6	2
<b>2</b>	26,0	87,6	14,3	23,2	2
<b>3</b>	16,11	84,3	12,1	18,1	1
<b>4</b>	20,0	99,1	17,9	19,3	2
<b>5</b>	16,11	74,6	11,4	17,8	1

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Анализ средних значений показателей ( $Me = 1520,5$ ) эффективности труда дежурных смен позволил выделить также две группы. Так, в первую группу вошли 3-я и 5-я смены с показателями эффективности обработки карточек за период выше средних значений – 1730 и 2078 соответственно. Вторая группа объединила 1-ю, 2-ю и 4-ю смены, показатели которых были ниже медианы: 1222,8, 1371,5 и 1445,5 карточек соответственно. По результатам сопоставления



показателей эффективности труда специалистов и результативности группы по сборке «Арки» оказалось, что данные показатели имеют однонаправленную тенденцию – увеличение показателя эффективности труда специалистов и большая результативность по проведенным процедурам сборки. Выявлено, что 3-я и 5-я смены характеризуются высокими показателями профессиональной эффективности и результативности, а 1-я, 2-я и 4-я – более низкими.

На первом этапе исследования был проведен сравнительный анализ представлений общего числа операторов ( $N = 418$ ) о ценностях профессионального взаимодействия и ценностях взаимодействия и определены их функций. 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, из них 48 – молодые специалисты (ср. возраст  $24,55 \pm 7,8$  лет, ср. стаж 1,23 лет) – 1 группа и 33 – опытные специалисты (ср. возраст  $31,9 \pm 9,9$ , ср. стаж 3,46) – 2 группа.

На третьем этапе исследования было обследовано 418 операторов системы-112. Из общего числа операторов были сформированы группы исходя из уровня проявленных направленностей в профессиональном взаимодействии: на себя, на другого и на дело, оцененных по 4-балльной шкале, в которой 0 – не выражено, 3 – максимальный уровень выраженности.

Для оценки профессиональной направленности применялась аппаратная методика «Арка» (С.В. Сарычев, А.С. Чернышев) (варианты сборки: обычная, на рекорд, не ведущей рукой, с отсчётом времени, «безымянная арка», «безымянная арка с подбрасыванием») (Чернышев, Лунев, Сарычев, 2005). В ходе проведения эксперимента была проведена экспертная оценка профессиональной направленности во взаимодействии (3 эксперта, 2 кандидата психологических наук, 1 штатный психолог службы) (см. приложение А). 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, взаимодействующих внутри рабочего

звена. Для регистрации индивидуальных оценок каждый эксперт заполнял заранее разработанный бланк-буклет, в котором были перечислены участники совместной деятельности и те характеристики, по которым эксперт должен был указать свое мнение. Оценка производилась по 4-балльной шкале от 0 до 3, где 0 – отсутствие наблюдаемого признака, 3 – максимальное проявление признака.

В соответствии с оценками каждого участника были сформированы восемь групп (Таблица 7): с тремя выраженными направленностями ( $N = 62$ ), с двумя направленностями: «на другого и на дело» ( $N = 70$ ), на «на себя и на дело» ( $N = 20$ ), «на другого и на себя» ( $N = 27$ ), с одной направленностью «на другого» ( $N = 53$ ), «на себя» ( $N = 80$ ), с тремя невыраженными направленностями ( $N = 106$ ), «на дело» ( $N = 4$ ). Восьмая группа в связи с малочисленным составом участников дальнейшему анализу не подвергалась.

Таблица 7 – Характеристики групп, сформированных в соответствии с направленностью в профессиональном взаимодействии

№ группы	Направленность в ПВ	Кол-во чел.	Ср. возраст	Ср. стаж	Кол-во муж.	Кол-во жен.
группа 1	3 направленности	62	$33,66 \pm 11,24$	2,77	12	50
группа 2	на другого-на дело	70	$31 \pm 9,62$	2,75	14	56
группа 3	на себя-на дело	20	$29,3 \pm 8$	2,33	7	13
группа 4	на себя-на другого	27	$31,7 \pm 8$	3,83	8	19
группа 5	на другого	53	$29,4 \pm 9,9$	5,25	13	40
группа 6	на себя	80	$29,5 \pm 12,6$	2,66	32	48
группа 7	невыраженные направленности	106	$29,55 \pm 11,68$	2,65	30	76
<b>Итого</b>		<b>418</b>	<b><math>30 \pm 5</math></b>	<b>3,20</b>	<b>116</b>	<b>302</b>

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Организация исследования включала три процедуры. Первая процедура была связана с заполнением пакета опросных методик, во второй процедуре

операторам было предложено участие в моделируемой совместной деятельности с использованием аппаратурно-методического комплекса «Арка», в ходе которого применялась экспертная оценка индивидуальных направленностей (см. Приложение А), и третья процедура была организована с целью заполнения индивидуально-личностных методик.

### **2.3. Методы исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа**

В связи с тем, что традиционные методы и приёмы недостаточны для изучения ценностно-смысловых регуляторов личности профессионала (Сыркина, 2009) как малоэффективные в выявлении неосознаваемых ценностно-смысловых конструктов, нами были применены ассоциативный метод, метод моделируемой деятельности в рамках организации реального эксперимента (аппаратурная методика «Арка»), метод экспертных оценок. Для анализа полученных данных применялся прототипический метод, корреляционный анализ. Уровень индивидуально-личностных характеристик исследовался с помощью батареи опросных методик.

**Метод свободных ассоциаций** (от лат. associatio – «соединение, присоединение») – исследовательский, диагностический и терапевтический приём психоанализа (З. Фрейд), способ установления мотивации личности (К.Г. Юнг). Слово-стимул порождает в сознании систему устойчивых связей и отношений, отражающих образы предметов, явлений, действий, формируя тем самым систему представлений, образ мира (А.Н. Леонтьев) сложившимся в житейском опыте индивида (К.Д. Ушинский). Метод основан на использовании феномена ассоциативности мышления для познания глубинных (преимущественно бессознательных) психических процессов и явлений, и применения полученной информации (Петровский, 1990). Использовался как метод определения скорости вербальных ассоциаций (В. Вундт), в психологии труда – как способ определения индивидуальных особенностей личности (Г. Мюнстенберг), для составления нормативных таблиц тестирования уровня развития интеллекта (Дж. М. Кеттел).

Преимуществами этого метода являются: 1) относительная простота в организации и проведении; 2) мотивация участия (низкий процент отказа от заполнения); 3) возможность проведения качественного и количественного анализов; 4) обширный содержательный объем информации; 5) объективизация результатов (минимизация влияния социальных ролей и привязки к ситуации); 6) расширение обзора представления на проблематику малоизученных феноменов (Иванова, 1991, 2013). В приложении А представлен авторский опросник «Ценностно-смысловая сфера профессионала», составленный по методу свободных ассоциаций и незаконченных предложений.

**Прототипический и категориальный метод анализа структуры социальных представлений.** Полученные представления о ценностно-смысловой сфере были проанализированы с помощью прототипического метода анализа структуры социальных представлений П. Вержеса (Verges, 1992).

Ж. Абрик (Abric, 1994) считает, что социальные представления имеют иерархическую структуру, потому что она состоит из набора родственных слов, которые организованы и имеют дифференцированный статус. Для Ж. Абрика центральное ядро обеспечивает две основные функции: генеративную, посредством которой все элементы ядра приобретают смысл и конкретное значение, и организационную, определяющую характер отношений между элементами.

Анализ прототипов – позволяет исследовать представления участников эксперимента (обычно более сотни), затем классифицировать элементы по двум координатам (Wolter, Wachelke, 2015). Первая координата берется из среднего порядка, вторая координата противопоставляется часто встречаемой к наименее встречаемым понятиям. В результате полученные элементы располагаются исходя из двух координат (очень часто и быстро возникает; очень часто, но приходит позже, редко и позже возникает, возникает редко и позднее).

**Аппаратурная методика «Арка».** Преимущество аппаратурных методик состоит в том, что предметом анализа выступает конкретная ситуация взаимодействия, на фоне которой происходит выявление индивидуальных

особенностей участников группы в ситуации специально организованной групповой деятельности (Чикер, 2010). В исследовании использовались следующие варианты сборки: обычная, на рекорд, не ведущей рукой, с отсчётом времени, «безымянная арка», «безымянная арка с подбрасыванием») (Чернышев, Лунев, Сарычев, 2005). Экспертиза была сформирована из четырех экспертов, двое из которых являются штатными сотрудниками психологической службы организации, двое – сертифицированными экспертами аппаратурно-методического комплекса «Арка», один – кандидатом психологических наук. Возможность непосредственного наблюдения экспертов за оцениваемыми респондентами была организована в рамках учебных программ, входящих в регламент трудовой деятельности. Схема экспертной процедуры предусматривала наблюдение за респондентами без взаимодействия экспертов друг с другом во избежание эффекта группового давления. Для объективного выполнения поставленных задач было проведено общее обсуждение, в ходе которого эксперты прошли инструктаж относительно правил намечаемой процедуры и согласованности относительно используемых теоретических конструктов оцениваемых стилей взаимодействия. Эксперты прошли предварительную тренировку в ходе пилотажного исследования.

**Метод экспертных оценок.** С точки зрения С.В. Гуцыковой, применение данного метода особенно актуально в социэкономических профессиях из-за сложности выработки общих требований (Гуцыкова, 2011). Экспертные оценки используются в качестве основного источника получения информации о специалисте в этих профессиях. Оценке подвергался каждый участник из 60 групп, сформированных согласно трудовому расписанию для учебной деятельности. Предпочтительно группы формировались исходя из структуры рабочего звена, «звездочки», в составе главного специалиста, ведущего специалиста и старших специалистов по 5–12 человек в каждой. Для регистрации индивидуальных оценок каждый эксперт заполнял заранее разработанный бланк-буклет, в котором были перечислены участники совместной деятельности и те характеристики, по которым эксперт должен был указать свое мнение. Оценка

производилась по 4-балльной шкале, где 0 – отсутствие наблюдаемого признака, 3 – максимальное проявление признака (см. Приложение А).

Для того чтобы экспертная оценка могла быть выражена в определяемой экспертом принадлежности объекта к тому или иному классу, была проведена теоретическая работа по созданию классификации стилей группового взаимодействия методом шкалирования на упорядоченных категориях. Задача экспертов состояла в следующем: 1) проанализировать наличные признаки объекта; 2) произвести соотнесение этих признаков с соответствующей направленностью в поведении – на себя, на другого, на дело; 3) оценить степень выраженности данного признака, зафиксировав его в графе с соответствующим значением. Для анализа согласованности групповой оценки был выбран коэффициент конкордации Кендалла  $W$ . При обработке заполненных бланков по каждому участнику исследования вычислялся средний балл, стандартное отклонение и величина коэффициента по каждой из трех 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 согласия экспертов.

#### **Описание процедуры экспериментального исследования с помощью аппаратурной методики «Арка».**

Назначение: модель экспериментальной групповой задачи, требующей согласованного, практического действия группы людей в составе от 2 до 20 человек. Арка используется для изучения таких компонентов организованности группы как психологический настрой, надежность группы, результативность, характер взаимодействия.

Данная модель исследования намного информативнее различных опросных методов, так как дает конкретную картину взаимодействия членов группы (Чернышев, Сарычев, Лунев, 2005);

- предоставляет большую степень свободы в выборе стратегий преодоления стресс-фактора, в сочетании эвристик с алгоритмическими способами решения задач;

- фиксируется не только результат, но и сам процесс совместной деятельности, а также возможность влиять на этот процесс;
- обеспечивается обратная информация о вкладе каждого индивида в общий результат;
- возможна вариативность условий испытания группы в континууме: действия группы в изоляции, в соревновательных условиях, в ситуациях непосредственного межгруппового взаимодействия.
- обогащение взаимодействия достигается путем:
- формирования у каждого индивида целостного образа процесса решения задачи, позволяющего ему в нужный момент включиться в свое очередное операционное действие;
- постоянного сопоставления участниками личного и группового вариантов коррекции ошибочных действий и оценок проблемных ситуаций;
- выбора оптимальной стратегии использования личностного потенциала в ситуациях риска, когда цена ошибки очень велика

Успех сборки зависит от того насколько группе удастся сформировать единое эмоционально-волевое состояние, близкое к спортивному азарту. Такая эмоционально-волевая волна приводит к наилучшему результату – 16-ти секундам.

Среди разнообразных задач, решаемых с помощью методики наиболее значимой для цели исследования стала возможность оценки индивидуальной направленности во взаимодействии при осуществлении совместной деятельности путем оценивания взаимодействия и организованности групп.

Оценка взаимодействия согласно авторам методики может быть измерена с помощью таких референтов как:

- иерархизация и вариативность взаимодействия;
- структура взаимодействия в группе;
- самостоятельность и инициативность членов группы во взаимодействии;

- включенность членов группы во взаимодействие в ходе совместной деятельности

Оценка организованности рассматривается авторами как способность сохранять устойчивость, направлена на деловую интеграцию, предполагающей эмоциональное единство. Основное значение имеет направленность этого процесса на широкий спектр социально ценных и личностно значимые цели. Параметры оценки – степень (полнота согласованности действий, намерений, мнений всех членов организованного коллектива) и высота (нравственно-ценностный аспект организованности, уровень культуры деловых отношений, мера активности членов коллектива).

Критериями диагностики организованности авторами заполнены такие референты как:

- активное отношение к задаче (уточняющие вопросы экспериментатору относительно правил и условий работы на приборах, обращение к партнерам);
- стремление занять центральное место у рабочего стола;
- инициативные предложения по принятию плана успешного решения задач;
- организация взаимодействия партнеров;
- эмоционально-волевое влияние особенно в критические моменты;
- удовлетворенность группы лидером и сохранение его позиции в следующих пробах.

1. Цель тренинга - повысить сплоченность и организованность группы, формирование надежных групп

Задачи тренинга:

- измерить уровень сплоченности групп;
- оценить умение и способность работать в команде;
- повысить мотивацию совместной деятельности;
- актуализировать взаимоотношения и взаимодействие;
- отследить эффект взаимовлияния участников;
- изучить психологические свойства личности и группы;



- расширить осознание открытости и сонастроенности друг друга для достижения общей цели

2. В процессе тренинга формируются следующие ресурсы:

*Ресурс компетенций* – освоение техник работы с сопротивлением группы и развитие коммуникативных способностей, приобретение навыков командного взаимодействия, освоение методов управления рабочим временем и работоспособностью. *Мотивационный ресурс* – формирование и поддержания желания работать в команде. *Организационный ресурс* – наличие организационно-функциональной модели группового проекта, разработанной непосредственно всеми участниками группы, а также согласованного плана работы и регламента взаимодействия как внутри группы, так и применение полученных навыков в последующей деятельности

3. Организационные детали: команды из 8-10 человек; методы выполнения задачи: различные сценарии работы с «Аркой», модификации, включая: «с фиксацией ведущей руки», «отсчёт времени», «на рекорд», «безымянная арка», материальные средства прибор «Арка», «Безымянная арка», экспертные бланки, бланки методики, секундомер, проектор. Время: 60-75 минут.

4. Ожидаемый организационный эффект:

- повышение эффективности взаимодействия в команде;
- снижение уровня текучки кадров;
- повышение уровня морально-эмоционального настроя совместной деятельности;
- создание положительной эмоционально-волевой волны группового взаимодействия;

### **Сценарий тренинга**

#### **I. Вводная часть**

1. Приветственное слово. Знакомство участников. Правило взаимодействия (5-10 мин.)
2. Заполнение методики «Ценностно-смысловая сфера профессионала» (ценности-цели) (15-20 мин.)

## **II. Знакомство с методикой «Арка» (10 мин.)**

1. Обычная – 3 р. - для выработки стратегии и улучшения времени
2. Сборка «с отсчётом времени»

Первый мотивационный замер:

3. Сборка «на рекорд»

**III. Творческая часть – музыкальная игра «Канон» (10-15 мин.)** (более подробно см. Приложение А)

Второй мотивационный замер:

4. Сборка «на рекорд»
5. Сборка «не ведущей рукой»

**IV. Кульминационная часть – «Безымянная арка» - (как быстро умеет группа решать поставленную задачу/ ситуация неопределенности)**

1. Сборка «Безымянной арки» - 1 р.
2. Сборка «Безымянной арки с подбрасыванием кубика» - 1 р.

**V. Заключительная часть – рефлексия группы – ценности-средства:**

1. На сколько сопоставим этот вид работы с Вашей профессиональной деятельностью?
2. Чем Вы руководствуетесь в Вашей профессиональной деятельности для достижения результата?
3. Что помогает Вам при достижении общей профессиональную цель?
4. Какие качества помогают Вам достигать общей цели?
5. Что помогает Вашей команде быть эффективной?

**VI. Заполнение бланка методики «Арка».**

**Индивидуально-личностные характеристики** исследовались на двух уровнях – аксиологическом и индивидуально-личностных особенностей (профессиональные направленности: личная, общественная, деловая).

Представления о ценностях профессионального взаимодействия исследовались с помощью авторского опросника **«Ценностно-смысловая сфера профессионала»**, составленного с помощью ассоциативного метода и метода неоконченных предложений (Приложение А).

**Отношение к себе** как к профессионалу изучалось с помощью методики Е.Н. Резникова, которая была выбрана в качестве валидного инструмента оценки ценностей-целей и ценностей-средств, используемых человеком в профессиональном взаимодействии. Эта методика содержит развернутый список ценностей, которыми человек руководствуется и считает актуальными в текущий момент времени.

«Методика изучения доверия к себе» Н.Б. Астаниной расширяет представления об образе-я (Астанина, 2010). Согласно исследованиям помогающих профессий А.А. Алдашевой и О.В. Рунец, специалисты с высоким уровнем доверия к себе склонны брать на себя ответственность, открыты к межличностному взаимодействию и как результат более эффективны (Алдашева, Рунец, 2019).

Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» В.И. Моросановой (ССПМ). Выбор в пользу данной методики обусловлен необходимостью исследования процесса управления произвольной активностью – как средство реализации, организации психических ресурсов достижения целей (Моросанова, 2004), в том числе целей деятельности.

Тест жизнестойкости С. Мадди, в адаптации Д.А. Леонтьева и Е.И. Рассказовой. Согласно Д.А. Леонтьеву, жизнестойкие убеждения способны влиять на оценку ситуации через готовность активно и уверенно действовать, при этом неопределенная и сложная ситуация воспринимается менее травматично. Таким образом, жизнестойкость способствует активному преодолению трудностей (Леонтьев, Рассказова, 2006). Изучение уровня жизнестойкости дополняет характеристики совладающего поведения и отражает, каким образом выражена конфигурация показателей жизнестойкости.

**Отношение к труду.** Помимо шкал с ценностями методики Е.Н. Резникова была использована шкала отношения к труду как показателя мотивационной составляющей субъекта труда.

Обобщенные результаты теста мотивационной структуры Ф. Херцбергера свидетельствуют об отсутствии/наличии мотивирующих факторов, которые

активно воздействуют на поведение человека и формируют состояние удовлетворенности/неудовлетворенности трудом (Herzberg, 1968).

**Отношение к другому.** Методика Т. Лири в адаптации Л.Н. Собчик «Диагностика межличностных отношений» позволила выделить индифферентный (отчужденный) стиль взаимодействия в выделенных группах (Собчик, 1990).

В методике оценки доверия/недоверия личности другим людям А.Б. Купрейченко феномен доверия выполняет значимую роль в субъект-субъектном взаимодействии, где отношение является личностной позицией по отношению к субъекту, которому человек доверяет или нет. С точки зрения А.Б. Купрейченко, в случаях открытого взаимодействия с неизвестными и небезопасными социальными объектами доверие может восприниматься субъектом как долг (Купрейченко, 2008), что особенно важно для труда оператора системы-112.

### **Выводы 2 главы:**

1. Метод информационно-аналитической профессиограммы позволил описать роль ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия в деятельности оператора помогающего типа, направленную на обеспечение благополучия другого человека. Установлено, что профессиональное общение операторов носит характер субъект-объект-субъектного взаимодействия. Было показано, что целью деятельности оператора помогающего типа является организация оказания помощи заявителю, что выдвигает особые требования к нравственным качествам специалиста.
2. Профессиографический анализ деятельности оператора системы-112 позволил описать образ профессионального взаимодействия через его структурные компоненты, включая: образ цели, диалога с АРМ, ситуации, принятия решения, образ взаимодействия с заявителями, коллегами, экспертами, диспетчерами других служб. Профессиональное взаимодействие – 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.

3. С помощью профессиографического анализа были трудовые функции оператора системы-112: диагностическая, преобразующая, организационная, информационно-коммуникативная, образовательная, реализация которых подразумевает помимо профессионально важных качеств, особую роль ценностно-смысловой регуляции.

4. Методика изучения ценностно-смысловой регуляции оператора включает метод свободных ассоциаций, аппаратную методику «Арка» и батарею опросных методик. Выбор исследовательского инструментария позволяет выделить особенности представлений описать индивидуально-личностные особенности субъекта труда в профессиональном взаимодействии.

5. Проведенное пилотажное исследование, с применением аппаратной методики «Арка» показало взаимосвязь между профессиональной эффективностью и результативностью в ходе выполнения процедур методики. Применение данного методика сопоставимо с реальными условиями профессионального взаимодействия и может служить критерием прогнозирования успешности в деятельности операторов.

6. Дизайн исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия включает три компонента анализа: когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный, регуляторно-поведенческий. Ценностные ориентации разделены на две аксиологические системы: ценности-цели (терминальные) и ценности-средства (инструментальные). Ценностно-смысловые регуляторы рассматриваются через реализуемые ими функции.

### ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫХ РЕГУЛЯТОРОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРОВ ПОМОГАЮЩЕГО ТИПА

#### 3.1. Представления о ценностях взаимодействия и ценностях профессионального взаимодействия и их функции в деятельности оператора помогающего типа

Проведенный анализ структуры представлений ценностей взаимодействия (ЦВ) и ценностей профессионального взаимодействия (ЦПВ) позволил выделить специфические ценности, наполняющие профессиональное взаимодействие определенными понятиями профессионального содержания (Рисунок 4).

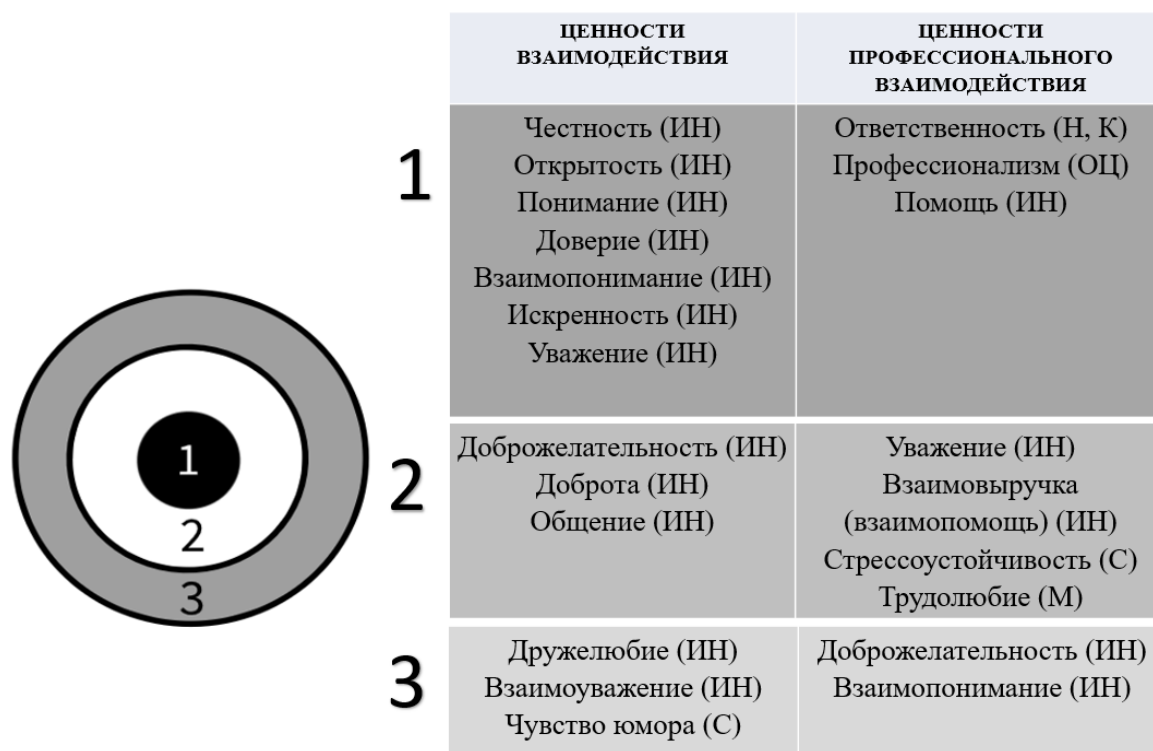


Рисунок 4 – Структура представлений ЦВ и ЦПВ операторов помогающего типа

*Примечание:* 1 – зона ядра, 2 – потенциальная зона изменений (буферная зона), 3 – зона дальней периферии; Н – нормативная функция, К – функция контроля, ОЦ – оценочная функция, ИН – интеграционная функция, С – функция саморегуляции, М – мотивационная функция

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Структура представлений ЦВ и ЦПВ операторов системы-112 имеет свои отличительные ценности. Ядерная зона структуры представлений ЦВ содержит понятия «честность», «открытость», «понимание», «доверие», «взаимопонимание», «искренность», «уважение», в то время как ЦПВ

представлены такими ценностями, как ответственность, профессионализм, помощь. В зону периферии ЦВ включены понятия «доброжелательность», «доброта», «общение», а ЦПВ – понятия «уважение», «взаимовыручка» («взаимопомощь»), «стрессоустойчивость», «трудолюбие». Зона дальней периферии ЦВ содержит понятия «дружелюбие», «взаимоуважение» и «чувство юмора», в то время как ЦПВ представлена понятиями «доброжелательность» и «взаимопонимание».

Следующий этап исследования позволил соотнести каждую полученную ценность с ее регулятивной функцией. Так, ценности взаимодействия «честность», «открытость», «понимание», «доверие», «взаимопонимание», «искренность», «уважение», «доброжелательность», «доброта», «общение», «дружелюбие», «взаимоуважение» были отнесены к выполняющим интеграционную функцию, «чувство юмора» – к выполняющей функцию саморегуляции. Ценность профессионального взаимодействия «ответственность» выполняет нормативную и контролирующую функции; «профессионализм» и «трудолюбие» – оценочную; «помощь», «уважение», «взаимовыручка» («взаимопомощь»), «доброжелательность» и «взаимопонимание» – интеграционную и «спокойствие» – функцию саморегуляции.

Такие понятия, как «профессионализм», «понимание», «помощь», содержатся в профессиограмме оператора помогающего типа как необходимые для осуществления данного вида деятельности. В исследованиях В.В. Милаковой было показано, что наиболее важными качествами «идеального» специалиста помогающей профессии являются профессионализм, компетентность, терпимость, ответственность (Милакова, 2007).

Таким образом, анализ структуры социальных представлений операторов системы-112 о ЦВ и ПВ показал наполненность структур ценностями, выполняющими разные функции. Ценности взаимодействия выполняют интеграционную функцию, в то время как ценности профессионального взаимодействия имеют более широкий диапазон функций: наряду с интеграционной они выполняют нормативную, контролирующую, оценочную

функции, которые одновременно с этим составляют функцию целеполагания как ценности, находящейся в ядре представления.

Полученный результат о различиях представлений ЦВ и ЦПВ дает веские основания считать, что ценности профессионального взаимодействия содержат специфические понятия, характеризующие рабочий процесс, так как включают в свою структуру такие категории профессионального содержания, как «ответственность», «профессионализм», «помощь». Результаты анализа позволили соотнести каждую ценность с ее регулятивной функцией (Рисунок 4).

Сравнивая эти данные с профессиографическим описанием деятельности, стоит отметить, что понятия, вошедшие в ядерную зону структуры («ответственность», «профессионализм», «помощь»), совпадают с ценностями-целями данного вида операторского труда, и это подтверждается нормативно-правовыми документами и этическим кодексом организации. Ядро представления отражает консенсус внутри группы, играет нормативную роль, выражающуюся непосредственно в суждениях и действиях (Бовина, 2011). Мы будем рассматривать эти ценности как отражающие функцию целеполагания.

*Профессиональная ответственность*, согласно исследованиям Е.Д. Дорофеева, А.В. Белова, М.В. Мукониной, имеет трехуровневую структуру: 1 уровень – субъектный (добросовестное *выполнение* обязанностей и готовность их реализовать в профессиональном поведении); 2 уровень – личностно-психологический (*понимание* влияния собственных действий и их последствий) и 3 уровень – практический (*следование* инструкциям). К.А. Абульханова-Славская рассматривала ответственность как «регуляцию поведения на основе предвидения его последствий» (Абульханова-Славская, 1985). Ответственность выступает необходимым условием деятельности в помогающих профессиях (Е.А. Климов), что, с одной стороны, является требованием к личностным особенностям профессионала, а с другой – следствием особенностей результатов деятельности в социальной области (Эннс, 2012). В таком понимании профессиональная ответственность выполняет нормативную функцию, регулирующую поведение в



профессиональной сфере, и функцию контроля, определяющую степень ее представленности в профессиональном сознании.

В.А. Цвык связывает понятие профессионализма с развитым нравственным сознанием профессионала (Цвык, 2004). Мы рассматриваем профессионализм через оценочную функцию, так как в ней раскрывается процесс оценивания личности себя самой, степени своего профессионализма, объема знаний, умений и навыков, преломляющихся через нормативные требования профессии.

*Помощь* в профессиях помогающего типа является целью, ради которой предпринимаются трудовые усилия. Цели и результаты в помогающих профессиях имеют три значимые особенности: 1) результат труда в этих профессиях задается не определенно, а в виде общего представления, так как возможно многочисленное количество индивидуально развивающихся сценариев; 2) продукт труда сложно оценить объективно, что предполагает максимальную степень внутреннего контроля за деятельностью, постоянную включенность и построение образа-цели. В профессии оператора системы-112 таковой целью выступает не сама помощь в чистом виде, а ее организация в условиях дистантного слухоречевого взаимодействия и без возможности получения обратной связи по результатам предпринятых мер помощи. Такая специфика создаёт определенное эмоциональное напряжение и отсутствие понимания о качестве оказанных услуг, что может вызывать неудовлетворенность в процессе осуществления трудовых функций.

Ценности периферии являются отражением индивидуального понимания ценностей организационной культуры (Abric, 199; Wolter 2015; Flament, 1987). Эти ценности-средства позволяют достичь цели деятельности. *Взаимовыручка (взаимопомощь)* отражает значимость коллективных ценностей, ощущение «плеча» другого, что является характеристикой совместно-индивидуального труда. Понятие «уважение», которое относится к одному из требований нравственности и определяется как признание ценности или важности чего-то (или кого-то), проявляющееся, с одной стороны, как признание личных заслуг и достижений, а также коллег, с другой – как проявление заботы, добровольное

нравственное обязательство перед другими людьми (De Cremer, Mulder, 2007), что определяет значимость этой ценности в деятельности, направленной на организацию оказания помощи. В такой интерпретации ценности «взаимовыручка» (взаимопомощь) и «уважение» несут интеграционную функцию, т.е. способствуют формированию устойчивых межличностных отношений и являются маркерами ценностного отношения к другому. *Стрессоустойчивость* как способность специалиста сохранять эффективность в условиях неопределенности и сложности, т.е. адаптироваться к условиям труда (Александрова, Богданов, 2014), мы соотносим с функцией саморегуляции. *Трудолюбие*, как потребность в осуществлении труда, понимании смысла деятельности и ее результатов во благо общества, является одним из ключевых мотивационных качеств, которое способствует достижению успеха в различных сферах жизни. Люди, обладающие этим качеством, отличаются высоким уровнем мотивации, стремлением к постоянному саморазвитию и достижению поставленных целей. Они готовы трудиться долго и упорно, не боясь трудностей и препятствий на своем пути. Трудолюбивые люди обычно более ответственные, организованные и настойчивы в достижении своих целей. Они готовы инвестировать свое время и усилия в выполнение работы, так как понимают, что только через труд можно достичь желаемого результата.

*Доброжелательность и взаимопонимание* как ценности, находящиеся в зоне дальней периферии, расширяют список ПВК, которыми должен обладать специалист, делая его более дифференцированным. Эти ценности выполняют интеграционную функцию.

Таким образом, функция целеполагания осуществляется такими ценностями, как «ответственность» (нормативно-контролирующая функция), «профессионализм» (оценочная функция) и «помощь» (интеграционная функция) в представлениях операторов системы-112, что соответствует институциональным нормам, зафиксированным в уставе и кодексе организации. Совпадение *нормативной и контролирующей* функций позволяет утверждать о преобладании нормативного компонента в этой деятельности. Наличие в структуре ЦПВ

преобладающего числа ценностей взаимодействия, которые выполняют интеграционную функцию, дополняет характерологические качества специалиста, которыми он должен обладать для достижения главной цели деятельности по организации оказания многопрофильной помощи.

### 3.2. Ценности профессионального взаимодействия и их функции в группах операторов с разным стажем трудовой деятельности

Анализ представлений операторов системы-112 с разным стажем работы (Рисунок 5) позволил выделить специфику представлений о ценностях профессионального взаимодействия каждой группы, характеризующую представления молодых и опытных специалистов.

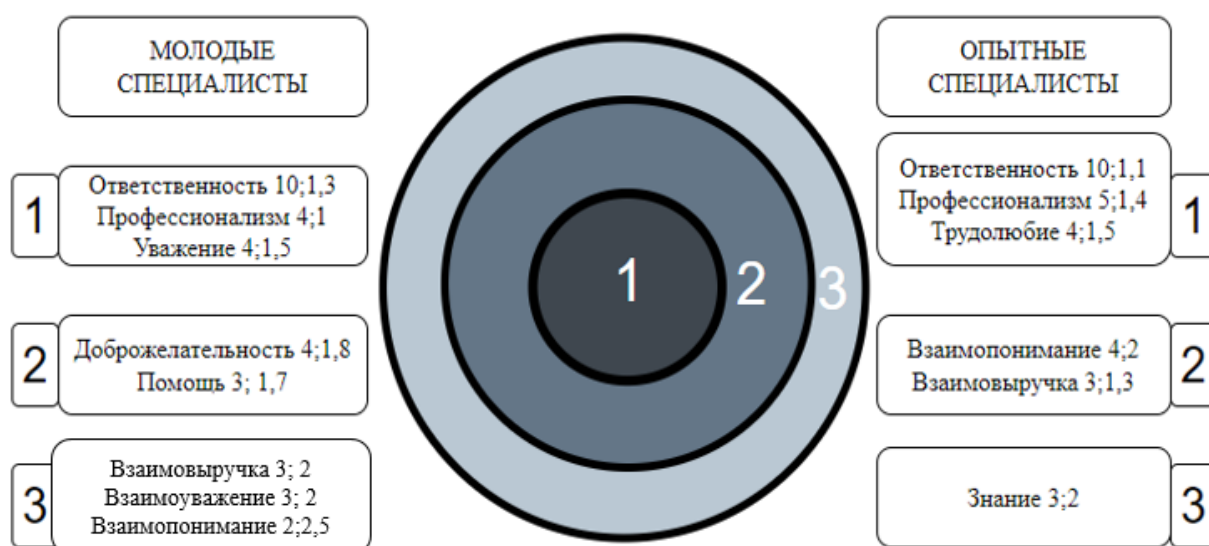


Рисунок 5 – Сравнительный анализ структуры представлений операторов системы-112 двух групп – молодых и опытных специалистов

Примечание: 1 – зона ядра; 2 – зона периферии; 3 – зона дальней периферии

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

В ядерную зону структуры представлений двух групп (зона 1) вошли понятия «ответственность» и «профессионализм». Представления опытных специалистов выделены отличительным понятием «трудолюбие», молодых – «уважением». Зона периферии также включила отличительные понятия. Представления молодых специалистов охарактеризовались понятиями «доброжелательность», «помощь», в то время как опытных понятиями «взаимопонимание», «взаимовыручка». В зону дальней периферии группы

молодых специалистов вошли понятия «взаимовыручка», «взаимоуважение», «взаимопонимание», а группы опытных специалистов – понятие «знание».

Сопоставление каждой полученной ценности с соответствующей функцией позволило выделить ценностно-смысловую регуляцию каждой исследуемой группы (Таблица 8).

Таблица 8 – Функции ценностей профессионального взаимодействия у опытных и молодых специалистов

<b>Функции</b>	<b>Молодые специалисты</b>	<b>Опытные специалисты</b>
Нормативная	<b>Ответственность</b>	<b>Ответственность</b>
Контроля	<b>Ответственность</b>	<b>Ответственность</b>
Оценочная	<b>Профессионализм</b>	<b>Профессионализм</b> <i>Знание</i>
Функция целеполагания	<b>Уважение</b> Доброжелательность Помощь	
Мотивационная		<b>Трудолюбие</b>
Интеграционная	<i>Взаимовыручка</i> <i>Взаимоуважение</i> <i>Взаимопонимание</i>	Взаимопонимание Взаимовыручка

*Примечание:* функции на основании подхода Н.А. Журавлевой; прямым шрифтом без выделения обозначены слова, составляющие периферию, полужирным шрифтом выделены слова, вошедшие в ядерную зону, курсивом – слова, вошедшие в зону дальней периферии

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

В представлениях молодых специалистов значимыми функциями являются: *нормативная* (ответственность), *контроля* (ответственность), *оценочная* (профессионализм) и *функция целеполагания* (уважение, доброжелательность, помощь). В представлениях опытных специалистов ведущими функциями стали *нормативная* (ответственность), *контроля* (ответственность), *оценочная* (профессионализм и знание) и *мотивационная* (трудолюбие). Таким образом, общая ценностно-смысловая регуляция двух групп выражена нормативной и контролирующей функциями. Для молодых специалистов отличительной ценностью стала функция целеполагания, для опытных – интеграционная и мотивационная функции.

Различие ценностно-смысловой регуляции двух групп позволяет сделать вывод о том, что для молодых специалистов актуализирован процесс, позволяющий выработать индивидуальный стиль трудовой деятельности, сформировать образ-цель, вследствие чего для них значим смысл деятельности, осознание того, чем они занимаются, возможно, социальная польза профессии. Опытные специалисты, преодолевшие этот этап, осознают значимость интеграционной функции как ресурса, позволяющего справиться с особенностями напряженного труда, консолидация выходит на первый план как чувство осознания себя частью целого и позволяет снять риск эмоционального выгорания (Золотовицкая, 2017). Полученный результат позволил говорить о том, что существуют различные стили профессионального взаимодействия: для молодых специалистов оно отличается направленностью на другого, для опытных – направленностью на дело.

Следующим этапом стало описание индивидуально-психологических характеристик двух групп операторов с различным стажем работы. В группе начинающих специалистов были получены две корреляционные плеяды (Рисунок 6). Обращают на себя внимание такие системообразующие показатели, как стилевые особенности саморегуляции поведения «моделирование» и «гибкость» (ССПМ), мотивация «ответственность работы» (ТМС) и «доверие себе». Показатель регуляторного моделирования связан с такими показателями, как «ответственное отношение» (3-я шкала: ЦОТ) ( $r = 0,64$ ;  $p < 0,001$ ) и «самоконтроль» (ЦС) ( $r = 0,6$ ;  $p < 0,001$ ), который, в свою очередь, имеет связь с показателем «знание» (МОД/НДЛ) ( $r = 0,51$ ;  $p < 0,0002$ ). Помимо этого, «моделирование» имеет положительную связь с «доброжелательностью» ( $r = 0,52$ ;  $p < 0,0001$ ) и «гибкостью» ( $r = 0,5$ ;  $p < 0,0001$ ).

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

В группе опытных специалистов также были получены две корреляционные плеяды (Рисунок 7). Центральным звеном основной плеяды стали взаимосвязи показателей «жизнестойкости» с «контролем» (ТЖ) ( $r = 0,9$ ;  $p < 0,0001$ ) и с «принятием рисков» (ТЖ) ( $r = 0,83$ ;  $p < 0,00001$ ). Показатель «жизнестойкости» также связан с показателем «расчет» (МОД/НДЛ) ( $r = 0,5$ ;  $p < 0,0001$ ) и имеет отрицательную связь с показателем «подозрительный» (ДМО) ( $r = -0,53$ ;  $p < 0,002$ ), который, в свою очередь, отрицательно коррелирует с «принятием рисков» (ТЖ) ( $r = -0,53$ ;  $p < 0,002$ ). Второе звено основной корреляционной плеяды включает взаимосвязи «авторитарного» стиля взаимодействия с «контролем» ( $r = 0,49$ ;  $p < 0,001$ ), «общим уровнем саморегуляции» (ССПМ) ( $r = 0,49$ ;  $p < 0,001$ ) и «доверием себе» ( $r = 0,55$ ;  $p < 0,002$ ).

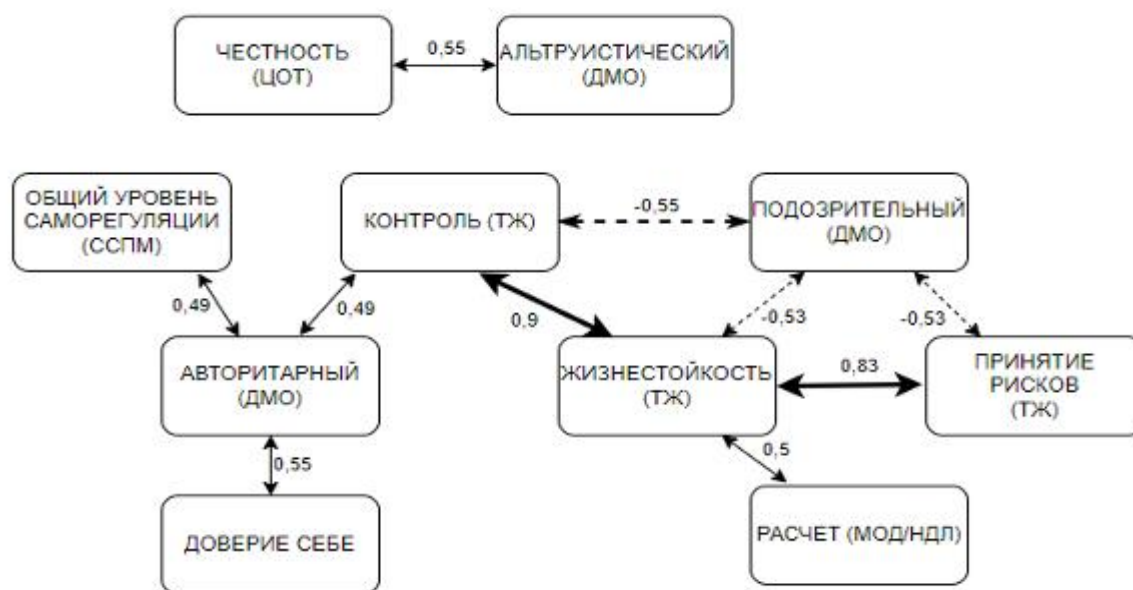


Рисунок 7 – Корреляционные взаимосвязи индивидуально-личностных характеристик и ценностных ориентаций в группе опытных специалистов  
 Примечание: ----отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Вторая корреляционная плеяда выражена взаимосвязью ценности отношения к труду «честность» (ЦОТ) и показателя «альтруистический» (ДМО) ( $r = 0,55$ ;  $p < 0,0001$ ). Обсуждение результатов исследования. Специфика деятельности операторов «Системы 112» характеризуется преобладанием субъект-субъектного взаимодействия, высокими требованиями к скорости принятия решений и высокой степенью ответственности за них. Помимо определенных когнитивных и психофизиологических характеристик, относящихся к мышлению, памяти, вниманию, восприятию, специалисты такого профиля должны обладать рядом особенностей, входящих в сферу ценностно-смысловой регуляции. Среди них – высокий уровень социально-психологической зрелости и зрелости эмоционально-волевой сферы, способность взаимодействовать с другими людьми (понимание, сотрудничество), ориентация на другого (Григорьев, Чернышева, Кучерявый, 2017), просоциальная мотивация (Брессо, 2013; Кухтова, 2021), просоциальное поведение (Алдашева, Первачева, 2023). При изучении деятельности социомического типа авторы выделяют наличие у специалистов определенных значимых качеств, таких как оптимизм,

альтруистическая направленность, желание работать с людьми и для них, умение слушать и слышать собеседника, обусловленность поведения по отношению к объекту морально-нравственными принципами, большой духовно-нравственный опыт (Сорокоумова, Исаев, 2013).

Анализ представленных связей позволяет описать индивидуально-психологические особенности групп. Так, в группе начинающих специалистов системообразующим ядром взаимосвязей является такой компонент саморегуляции поведения, как моделирование значимых условий достижения цели. Дополненный высокими показателями самоконтроля и ценностно-смысловыми регуляторами – ответственностью и доброжелательностью, данный блок свидетельствует об актуализации адаптивных механизмов в становлении профессионала. Взаимосвязи в триаде «ответственность работы» – «доверие себе» – «гибкость» могут говорить о том, что доверие себе предполагает принятие профессиональной ответственности и связано с чувствительностью к внешним и внутренним факторам. Таким образом, индивидуально-личностное своеобразие группы начинающих специалистов характеризуется взаимосвязью двух регуляторных показателей саморегуляции – моделирования и гибкости. Это свидетельствует о том, что данной группе свойственен стиль, позволяющий пройти процесс адаптации путем вариативного поиска стратегий профессионального взаимодействия. В исследованиях Т.Н. Банщиковой было показано, что такой стиль саморегуляции, как моделирование, может указывать на мотивацию молодых сотрудников к решению профессиональных задач при отсутствии требуемых знаний (Банщикова, Соколовский, Фомина, 2022). Процесс адаптации к организационным условиям предполагает направленность на взаимодействие, которое проявляется в представлениях специалистов в таких ценностно-смысловых установках, как «уважение» и «доброжелательность», о чем свидетельствует наличие показателя «доброжелательность» в структуре ценностных представлений и в индивидуально-психологических особенностях группы.



Для опытных специалистов характерны следующие индивидуально-психологические особенности. Жизнестойкость в этой группе связана с принятием рисков и контролем, что характерно для деятельности с экстренным компонентом, в котором механизм контроля имеет основополагающее значение. Вероятно, что благодаря контролю снижается уровень подозрительности за счет включенной позиции специалиста. Такая взаимосвязь показателей свойственна специалистам, с точки зрения Т.Н. Банщиковой, на разных стадиях профессионализации и может свидетельствовать о готовности действовать в условиях неопределенности (Банщикова, Соколовский, Фомина, 2022). Обращают на себя внимание взаимосвязи уверенного поведения с высоким уровнем саморегуляции, контроля и доверием себе, позволяющие описать паттерн поведения опытных специалистов как сложившийся стиль профессионального взаимодействия с заявителем, соответствующий требованиям деятельности в условиях неопределенности и жесткого лимита времени. Можно говорить о том, что уровень осознанной саморегуляции в этой группе связан со сложившимся адаптивным стилем профессионального поведения. Полученные результаты схожи с данными Т.Н. Банщиковой и В.И. Моросановой, в исследовании которых было установлено, что для респондентов с высокими показателями осознанной саморегуляции характерен выбор оптимального стиля преодолевающего поведения, социальная направленность личности, потребность быть причастным к общему делу (Банщикова, Моросанова, 2018). Взаимосвязь ценности «честность» и альтруистический стиль взаимодействия может свидетельствовать о направленности личности специалиста на человека и честном отношении к выполнению своего профессионального долга, связанного с оказанием помощи людям. Наличие ценностной установки на трудолюбие в представлениях опытных специалистов отражает мотивационную функцию профессионального взаимодействия. Значимая ценность трудолюбия как характеристика исследуемой группы и центральное звено корреляционной плеяды, образованное показателями жизнестойкости, контроля, руководства и саморегуляции, могут свидетельствовать о зрелости мотивационно-волевой сферы опытных операторов.

С точки зрения ряда авторов, деятельность оператора связана с необходимостью осуществлять произвольный и непроизвольный контроль над своими действиями (Зинченко, Труш, 1978; Боковиков, 1998), при этом, как известно, «...контроль над действиями выступает как функция внимания и, в качестве самоконтроля, как свойство личности и показатель сформированности мотивационно-волевой сферы» (Бодров, 2000, с. 97). Такие характеристики препятствуют развитию стресса и способствуют повышению работоспособности за счет мобилизации внутренних ресурсов (Боковиков, 1998).

### **3.3. Ценности профессионального взаимодействия и их функции в группах операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии**

Данный параграф посвящен изучению структуры представлений ценностей профессионального взаимодействия (ЦПВ) в группах специалистов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии и выделению их регулятивной роли в профессиональном взаимодействии. Для осуществления поставленной цели была описана структура представления о ЦПВ каждой из семи групп и определены функции входящих в структуру ценностей, проанализированы функции ядерной зоны структуры представлений (Таблица 9).

Ядерная зона структуры представлений ЦПВ в группе специалистов с **тремя направленностями** в профессиональном взаимодействии (ПВ) включила такие понятия, как *ответственность* 9;1,2 (Н, К); *профессионализм* 6;1,5 (ОЦ); *честность* 4;1,25 (ИН); *доброжелательность* 4;1,25 (ИН). Зона периферии охарактеризовалась понятиями *взаимовыручка* 5;1,6 (ИН); *стрессоустойчивость* 3;1,5 (С). Зона дальней периферии выражена такими ценностями, как *компетентность* (ОЦ) и *пунктуальность* (ОЦ).

Таблица 9 – Структура представлений ценностей профессионального взаимодействия в группах с разными направленностями (по методу П. Вержеса)

	<b>1. С тремя направленностями</b>	<b>2. На другого и на дело</b>	<b>3. На себя и на дело</b>	<b>4. На себя и на другого</b>	<b>5. На другого</b>	<b>6. На себя</b>	<b>7. С невыраженными направленностями</b>
--	------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------	--

Ядро (Ц)	Ответственность 9;1,2 (Н, К) Профессионализм 6;1,5 (ОЦ) Честность 4;1,25 (ИН) Доброжелательность 4;1,25 (ИН)	Ответственность 10;1,3 (Н, К) Понимание собеседника 7;1 (ИН) Трудолюбие 5;1,3 (М) Уважение 4;1,25 (ИН) Профессионализм 4;1,25 (ОЦ) Отзывчивость 4;1,5 (ИН)		Взаимовыручка 5;1 (ИН) Отзывчивость 3;1 (ИН)	Ответственность 12;1,5 (Н, К) Профессионализм 4;1,25 (ОЦ) Помощь 3;1,3 (ИН)	Взаимовыручка 10;1,3 (ИН) Профессионализм 8;1,1 (ОЦ) Ответственность 6;1,3 (Н, К)	Взаимовыручка (Взаимопомощь) 10;1,2 (ИН) Профессионализм 10;1,2 (ОЦ) Спокойствие 4;1 (С)
Периферия	Взаимовыручка 5;1,6 (ИН) Стрессоустойчивость 3;1,5 (С)	Доброжелательность 5;1,7 (ИН) Помощь 3;1,3 (ИН) Компетентность 3;1,3 (ОЦ)	Помощь 3;2 (ИН) Терпеливость 2;1 (С) Отзывчивость 2;1 (ИН) Быстрота 2;1 (С) Дружелюбие 2;1 (ИН) Профессионализм 2;1,5 (ОЦ) Честность 2;2 (ИН)	Уважение 4;1,3 (ИН) Ответственность 3;1,7 (Н, К)	Понимание человека 4;1,75 (ИН) Поддержка 3;1,7 (ИН) Уважение 3;2 (ИН) Доброжелательность 3;2 (ИН) Внимательность 3;2 (ОЦ)	Стрессоустойчивость 6;1,5 (С) Понимание собеседника 5;2 (ИН) Взаимопонимание 3;1,3 (ИН) Пунктуальность 3;1,3 (ОЦ)	Ответственность 13;1,5 (Н, К) Уважение 4;1,75 (ИН) Понимание Собеседника 3;1(ИН)
Дальняя периферия	Компетентность 3;1,7 (ОЦ) Пунктуальность 3;2 (ОЦ)	Пунктуальность 3;2 (ОЦ)		Профессионализм 2;1,5 (ОЦ) Помощь 2;1,5 (ИН)		Поддержка 3;1,6 (ИН) Честность 3;2 (ИН)	Открытость 3;1,3 (ИН) Доверие 3;1,3 (ИН)

*Примечание:* первая цифра обозначает частоту встречаемости слова, вторая цифра – ранг слова; Н – нормативная функция, К – функция контроля, ОЦ – оценочная функция, ИН – интеграционная функция, С – функция саморегуляции

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Ценностно-смысловая регуляция данной группы осуществляется *нормативной функцией и функцией контроля*, выражаясь ценностью

«ответственность»; а также *оценочной функцией*, через ценность «профессионализм», отражая взаимосоответствие сложившегося у специалиста конструкта профессионального поведения и требований деятельности; *интеграционной функцией*, для которой характерны ценности «доброжелательность» и «честность», которые подчеркивают значимость направленности на взаимодействие. Такая ценностно-смысловая регуляция свидетельствует о сложившемся стиле совместно-индивидуальной деятельности оператора, совпадающем с целью работы по организации оказания многопрофильной помощи.

Представления группы специалистов с направленностями **«на другого и на дело»** в ядерной зоне содержат понятия *ответственность 10;1,3 (Н, К)*; *понимание собеседника 7;1 (ИН)*; *трудолюбие 5;1,3 (М)*; *уважение 4;1,25 (ИН)*; *профессионализм 4;1,25 (ОЦ)*; *отзывчивость 4;1,5 (ИН)*. Зона периферии отражена понятиями *доброжелательность 5;1,7 (ИН)*; *помощь 3;1,3 (ИН)*; *компетентность 3;1,3 (ОЦ)*. Зона дальней периферии представлена понятием *пунктуальность 3;2 (ОЦ)*. «Ответственность» выполняет нормативную функцию и функцию контроля, «профессионализм» и «трудолюбие» – оценочную функцию. «Понимание человека», «уважение» и «отзывчивость» рассматриваются как ценности, способствующие установлению доверительных отношений с заявителем, и относятся к интеграционной функции.

Представления группы специалистов с направленностями **«на себя и на дело»** имеет следующую структуру. Ядерная зона структуры ЦПВ отсутствует. Зона периферии наполнена понятиями *помощь 3;2 (ИН)*; *терпеливость 2;1 (С)*; *отзывчивость 2;1 (ИН)*; *быстрота 2;1 (С)*; *дружелюбие 2;1 (ИН)*; *профессионализм 2;1,5 (ОЦ)*; *честность 2;2 (ИН)*. Зона дальней периферии в представлениях этой группы, так же, как и ядерная зона, отсутствует.

Структура представлений специалистов с направленностями **«на себя и на другого»** в ядерной зоне включает такие понятия, как *взаимовыручка* и *отзывчивость*. Зона периферии представлена понятиями *уважение* и *ответственность*. Зона дальней периферии связана с понятиями

*профессионализм* и *помощь*. Взаимовыручка и отзывчивость, уважение, помощь характеризуют коммуникативную сферу и отражают интеграционную функцию, профессионализм – оценочную, ответственность – нормативную и контролирующую. В этой группе интеграционная функция доминирует.

Ядерная зона структуры представлений ЦПВ в группе специалистов со направленностью **«на другого»** – *ответственность* 12;1,5 (Н, К); *профессионализм* 4;1,25 (ОЦ); *помощь* 3;1,3 (ИН). Зона периферии представлена понятиями *понимание человека* 4;1,75 (ИН); *поддержка* 3;1,7 (ИН); *уважение* 3;2 (ИН); *доброжелательность* 3;2 (ИН); *внимательность* 3;2 (ОЦ). Зона дальней периферии отсутствует, что может говорить о единстве представлений данной группы как целого, так как представления этой зоны характеризуют индивидуальный взгляд на вещи.

Структура представлений группы специалистов со направленностью **«на себя»** в зоне ядра характеризуется наличием таких понятий, как *взаимовыручка* 10;1,3 (ИН); *профессионализм* 8;1,1 (ОЦ); *ответственность* 6;1,3 (Н, К). Зона периферии включила понятия *стрессоустойчивость* 6;1,5 (С); *понимание собеседника* 5;2 (ИН); *взаимопонимание* 3;1,3 (ИН); *пунктуальность* 3;1,3 (ОЦ). Зона дальней периферии отражена понятиями *поддержка* 3;1,6 (ИН) и *честность* 3;2 (ИН).

В группе специалистов с **невыраженной направленностью** в ПВ ядерная зона структуры представления о ЦПВ состоит из категорий: *взаимовыручка (взаимопомощь)* (ИН), *профессионализм* (ОЦ), *спокойствие* (С). Зона периферии связана с понятиями *ответственность* (Н, К), *уважение*, *понимание собеседника* (ИН). Зона дальней периферии охарактеризована понятиями *открытость* (ИН) и *доверие* (ИН). Особенностью этой группы стало смещение нормативно-контролирующей функции в зону периферии и значительный количественный перевес интеграционной функции (5 ценностей). Ядерная зона группы специалистов «низко экстернальный стиль» включает ценности состояний, выполняющие функцию саморегуляции. Такая специфика может говорить о

важности в представлениях специалистов этой группы отслеживания индикаторов, характеризующих функциональное состояние.

Такое своеобразие ценностно-смысловой сферы групп говорит о том, что, несмотря на нормативность деятельности и единые требования организационной культуры, ценности профессионального взаимодействия по-разному интериоризированы в сознании специалистов. Так, ценность *«ответственность»* отсутствует как функция целеполагания в группах с направленностью «на себя и на дело», «на себя и на другого», с невыраженной направленностью. Ценность *«профессионализм»* как функция целеполагания отсутствует в группах «на себя и на дело», «на себя и на другого». Отличительными ценностями, выполняющими функцию целеполагания, обладают группы: с тремя направленностями взаимодействия – *«доброжелательность»* и *«честность»*; группа «на дело и на другого» – *«понимание собеседника»*, *«уважение»*, *«отзывчивость»*, *«трудолюбие»*; группа «на себя и на другого» – *«отзывчивость»*; группа «на другого» – *«помощь»*, с невыраженной направленностью – *«спокойствие»*.

Таким образом, группа с тремя направленностями профессионального взаимодействия обладает сформированностью образа-цели деятельности по организации оказания многопрофильной помощи, так как совпадает с требованиями, изложенными в профессиографическом описании. Группа с невыраженной направленностью характеризуется ориентацией не на нормативность, а на достижение состояния равновесия и самообладания, возникающего после переживаемой эмоциональной напряженности как результат саморегулирования при взаимодействии с другими (коллегами, заявителем). Для всех трех групп, в которых выражена направленность «на другого», характерно наличие ценностей взаимодействия, выполняющих интеграционную функцию как приоритетную в профессиональном взаимодействии. Группа «на дело и на себя» отличается от всех отсутствием функции целеполагания, что может быть связано с нечетким образом деятельности и образа себя в этом виде операторского труда.

### 3.4. Индивидуально-личностные особенности операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии

Следующим этапом исследования стало описание индивидуально-личностных характеристик в семи группах операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии.

В группе специалистов с **тремя направленностями** ( $N = 62$ ) системообразующим звеном является показатель «вовлеченность» (ТЖ), имеющий взаимосвязи с такими стилями саморегуляции поведения, как «моделирование» (ССПМ) ( $r = 0,47$ ;  $p < 0,001$ ), «оценивание результатов» (ССПМ) ( $r = 0,48$ ;  $p < 0,001$ ), «гибкость» (ССПМ) ( $r = 0,43$ ;  $p < 0,001$ ) и «программирование» (ССПМ) ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,001$ ) (Рисунок 8). Такой стиль саморегуляции поведения, как «гибкость», имеет положительные связи с показателями «принятие риска» (ТЖ) ( $r = 0,37$ ;  $p < 0,001$ ) и «контроль» (ТЖ) ( $r = 0,39$ ;  $p < 0,001$ ), а «контроль», в свою очередь, связан с «властно-лидирующим» стилем межличностного взаимодействия (ДМО) ( $r = 0,54$ ;  $p < 0,001$ ). Одновременно с этим показатель «вовлеченность» (ТЖ) имеет две отрицательные взаимосвязи, одна из которых связана с «недоверчиво-скептическим» стилем межличностного взаимодействия ( $r = -0,4$ ;  $p < 0,001$ ), а вторая связывает «вовлеченность» (ТЖ) с «отношением с руководством» (ТМС) ( $r = -0,35$ ;  $p < 0,001$ ). Также индивидуально-личностное своеобразие группы характеризуется взаимосвязью трех показателей: «доверие себе» с «программированием» (ССПМ) ( $r = 0,38$ ;  $p < 0,001$ ) и мотивационным фактором «содержание работы» (ТМС) ( $r = 0,46$ ;  $p < 0,001$ ) (Приложение В.1)

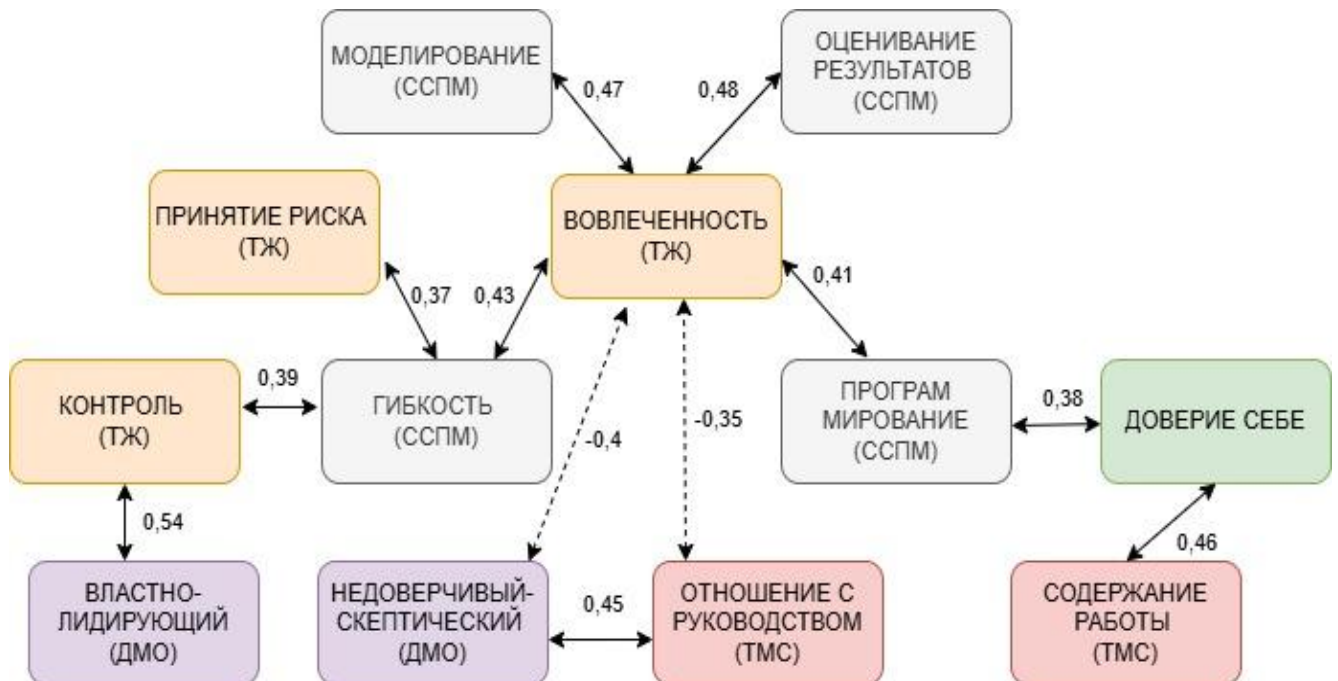


Рисунок 8 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с **тремя направленностями** в профессиональном взаимодействии\*

Примечание - - - - отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

В целом данную группу можно охарактеризовать как обладающую высоким уровнем жизнестойкости за счет умения моделировать свое поведение и проявлять гибкость. Специалистам этой группы свойственны такие стили межличностного взаимодействия, как лидерство, что, в свою очередь, может определять высокий уровень требований к себе и к другим, подкрепленный взаимосвязью вовлеченности с оцениванием своих результатов. Положительная взаимосвязь между показателем «содержание работы» и «доверием себе» свидетельствуют о том, что сам труд выступает мотивирующим фактором, который поддерживается ощущением доверия к себе. Специалистов этой группы можно охарактеризовать как людей, не пытающихся выстроить неформальные отношения с руководством, что отражено в отрицательной взаимосвязи «отношения с руководством» и стилем взаимодействия «недоверчивый–скептический» и может свидетельствовать о том, что любые неформальные взаимоотношения с начальством в этой группе не приветствуются. Значимой



характеристикой группы является взаимосвязь показателей «содержание работы» и «доверие себе», что может свидетельствовать о том, что представители данной группы осознают свою роль в данном виде деятельности, уверены в себе как профессионалы, воспринимают работу как ценность, что способствует более эффективному выполнению задач и достижению целей. Возрастающее чувство компетентности и уверенности в собственных силах оказывает положительное влияние на качество выполняемой работы, повышает уровень инициативности и ответственности, что, в конечном итоге, приводит к улучшению объективных показателей профессиональной деятельности и, как следствие, к укреплению позитивного самовосприятия. Взаимосвязь показателей «недоверчиво-скептического» стиля с отношениями с руководством и вовлеченностью может свидетельствовать о том, что представителям данной группы свойственно проявлять конструктивный скепсис по отношению к директивам сверху, тщательно анализировать поставленные задачи, искать альтернативные пути решения и не бояться задавать неудобные вопросы. Такое поведение может восприниматься как проявление непокорности, но в действительности часто является признаком глубокого понимания проблемы и стремления к оптимальному результату.

Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью **«на другого и на дело»** ( $N = 70$ ) (Рисунок 9) отражены одной корреляционной плеядой, системообразующим звеном которой является взаимосвязь четырех показателей: «контроля» (ТЖ) с «гибкостью» (ССПМ) ( $r = 0,63$ ;  $p < 0,001$ ), «моделированием» (ССПМ) ( $r = 0,62$ ;  $p < 0,001$ ) и «ответственным отношением» (ТМС) ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,001$ ). Одновременно с этим показатели саморегуляции поведения «гибкость» и «моделирование» связаны с «вовлеченностью» (ТЖ) ( $r = 0,46$ ;  $p < 0,001$ ), ( $r = 0,48$ ;  $p < 0,001$ ) соответственно и «принятием риска» ( $r = 0,5$ ;  $p < 0,001$ ), ( $r = 0,46$ ;  $p < 0,001$ ). Мотивационный показатель «ответственное отношение» (ТМС), отличающий эту группу, имеет связь, помимо контроля, с «гибкостью» (ССПМ) ( $r = 0,43$ ;  $p < 0,001$ ) и «принятием риска» (ТЖ) ( $r = 0,47$ ;  $p < 0,001$ ) (см. Приложение В, Таблица В.2).

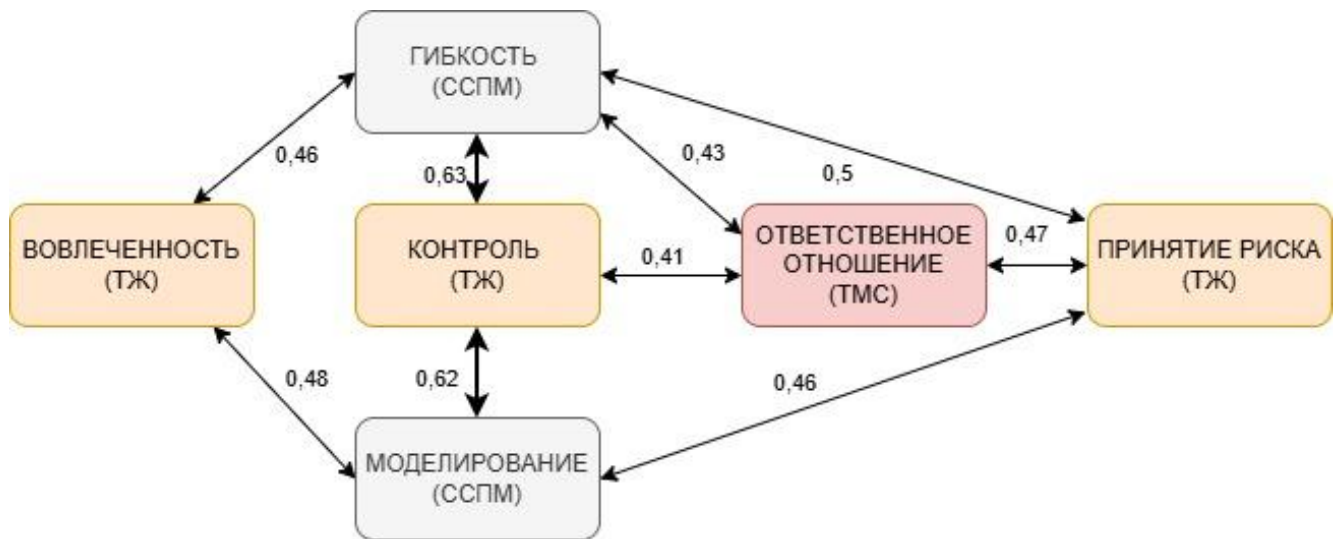


Рисунок 9 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «на другого и на дело» \*

Примечание: ---- отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Своеобразием этой группы стало то, что центральным звеном выступила взаимосвязь «контроля» с «ответственным отношением» и такими стилями саморегуляции поведения, как гибкость и моделирование (см. Приложение В).

Гибкость, как компонент саморегуляции, отражает способность индивида адаптироваться к меняющимся обстоятельствам, корректировать свои планы и стратегии в соответствии с новыми условиями. Принятие риска, в свою очередь, подразумевает готовность действовать в ситуациях неопределенности, несмотря на потенциальные негативные последствия. Предполагается, что люди с высоким уровнем гибкости в саморегуляции более склонны к принятию риска, поскольку они обладают способностью быстро оценивать ситуацию, прогнозировать возможные исходы и корректировать свои действия в случае неудачи. Гибкость позволяет им видеть в риске не только угрозу, но и возможность для роста и развития. С другой стороны, лица с низким уровнем гибкости могут избегать рискованных ситуаций, предпочитая стабильность и предсказуемость. Они могут испытывать трудности в адаптации к новым условиям и более болезненно реагировать на неудачи, что снижает их готовность к принятию риска.

Таким образом, гибкость в саморегуляции поведения может выступать важным предиктором принятия риска, поскольку она обеспечивает индивида

необходимыми инструментами для эффективной адаптации к меняющимся обстоятельствам и для преодоления потенциальных трудностей.

В контексте деятельности оператора помогающего типа, сопряженная с высоким уровнем стресса и ответственности, взаимосвязь между гибкостью, принятием риска и ответственностью приобретает особое значение. Гибкость, как компонент саморегуляции, позволяет оператору адаптироваться к быстро меняющимся условиям и неожиданным ситуациям, что критически важно для эффективного выполнения задач и минимизации ошибок. Принятие риска, в свою очередь, как элемент жизнестойкости, проявляется в готовности оператора принимать решения в условиях неопределенности и не бояться возможных негативных последствий. Это качество позволяет действовать оперативно и не терять времени на излишний анализ, что особенно ценно в критических ситуациях. Ответственность как мотивационный фактор является ключевым показателем деятельности оператора помогающего типа. Осознание значимости своей работы и готовность нести ответственность за результаты мотивируют к постоянному совершенствованию и повышению профессионального уровня. Взаимосвязь этих факторов способствует формированию эффективного и устойчивого к стрессу профессионала, способного успешно выполнять задачи в сложных и динамичных условиях.

Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «**на себя и на дело**» ( $N = 20$ ). В результате анализа была получена корреляционная плеяда показателей, среди которых системообразующим стала взаимосвязь «вовлеченности» (ТЖ) и «гибкости» (ССПМ) ( $r = 0,73$ ;  $p < 0,001$ ), «гибкости» (ССПМ) и «контроля» (ТЖ) ( $r = 0,55$ ;  $p < 0,001$ ), «контроля» и «планирования» (ССПМ) ( $r = 0,72$ ;  $p < 0,001$ ). Показатели «вовлеченность» и «гибкость», в свою очередь, имеют взаимосвязи с основаниями доверия другим людям, такими как «знание» (МОД/НДЛ) ( $r = 0,53$ ;  $p < 0,001$ ), ( $r = 0,62$ ;  $p < 0,001$ ) и «расчет» (МОД/НДЛ) ( $r = 0,51$ ;  $p < 0,001$ ), ( $r = 0,53$ ;  $p < 0,001$ ) соответственно (Рисунок 10).

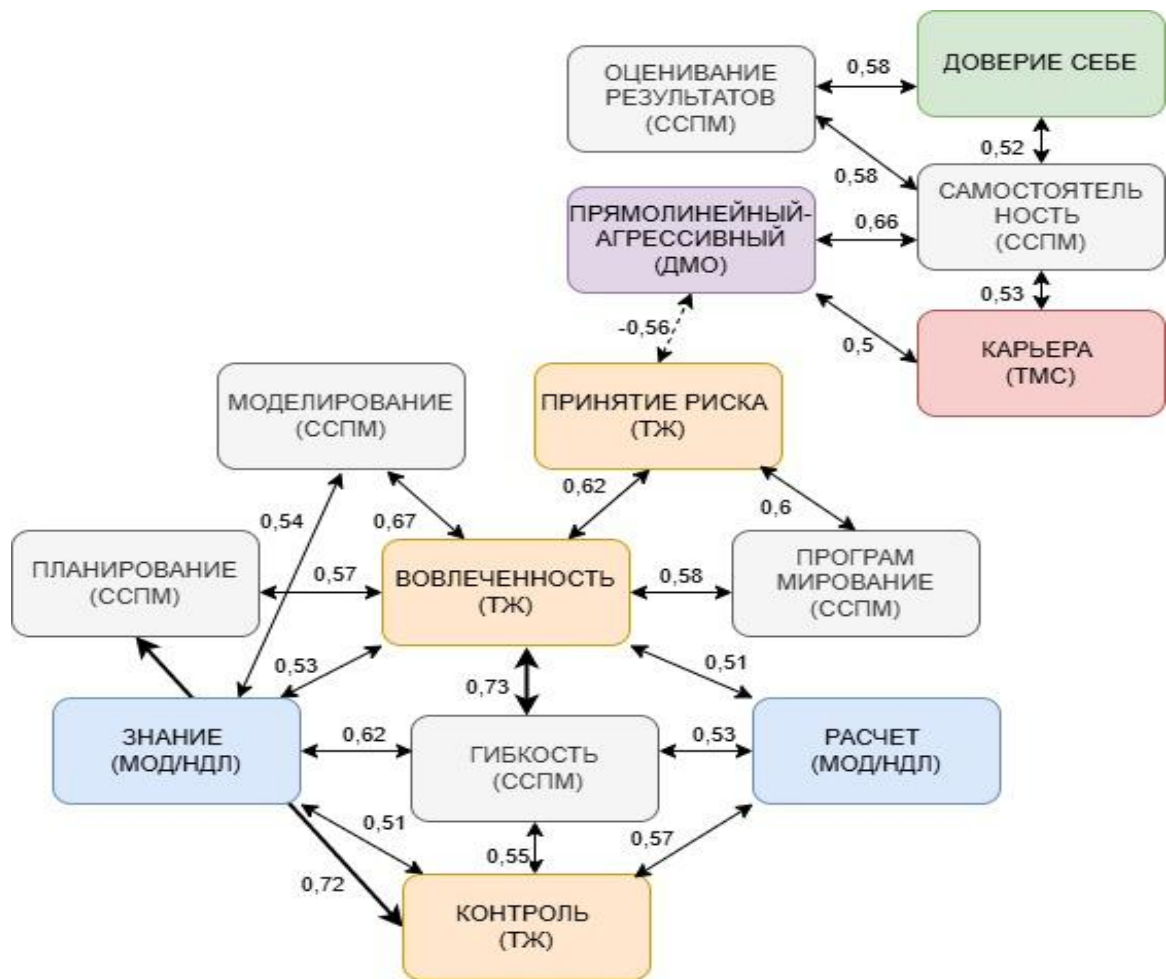


Рисунок 10 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «на себя и на дело» \*

Примечание: ---- отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Показатель «гибкость» (ССПМ), в свою очередь, связан с «контролем» (ТЖ) ( $r = 0,55$ ;  $p < 0,001$ ), а последний – с «расчетом» (МОД/НДЛ) ( $r = 0,57$ ;  $p < 0,001$ ) и со «знанием» (МОД/НДЛ) ( $r = 0,51$ ;  $p < 0,001$ ). Показатель «вовлеченность», помимо взаимосвязи с «гибкостью», также связан с «моделированием» (ССПМ) ( $r = 0,67$ ;  $p < 0,001$ ), «программированием» (ССПМ) ( $r = 0,58$ ;  $p < 0,001$ ), «планированием» (ССПМ) ( $r = 0,57$ ;  $p < 0,001$ ). В свою очередь, показатель «программирование» имеет взаимосвязь с «принятием риска» (ТЖ) ( $r = 0,6$ ;  $p < 0,001$ ), который отрицательно взаимосвязан с «прямолинейно-агрессивным» стилем межличностного взаимодействия (ДМО) ( $r = -0,56$ ;  $p < 0,001$ ) (см. Приложение В, Таблица В.3).

Для этой группы отличительным своеобразием стала взаимосвязь показателей «доверие себе» (ССПМ), «самостоятельность» ( $r = 0,52$ ;  $p < 0,001$ ) и «оценивание результатов» (ССПМ) ( $r = 0,58$ ;  $p < 0,001$ ), а также «прямолинейно-агрессивного» стиля взаимодействия (ДМО) с «самостоятельностью» (ССПМ) ( $r = 0,66$ ;  $p < 0,001$ ) и «карьерой» (ТМС) ( $r = 0,5$ ;  $p < 0,001$ ), а «карьеры» (ТМС) – с «самостоятельностью» (ССПМ) ( $r = 0,53$ ;  $p < 0,001$ ).

Отличительной особенностью группы стала взаимосвязь показателей межличностного стиля взаимодействия «прямолинейно-агрессивный» со стилем саморегуляции поведения «самостоятельность», с мотивационным фактором «карьера» и со стилем саморегуляции поведения «оценивание результатов» и показателем «доверие себе». Известно, что лица, склонные к прямолинейной и агрессивной манере общения, зачастую демонстрируют высокую степень самостоятельности в принятии решений и реализации собственных целей. Это может объясняться тем, что уверенность в своей правоте и настойчивость в достижении желаемого, характерные для данного стиля, подкрепляют стремление к независимости и контролю над ситуацией.

Анализ связи между «прямолинейно-агрессивным» стилем и мотивационным фактором «карьера» показывает, что лица, ориентированные на карьерный рост, могут сознательно или неосознанно использовать данную манеру общения для достижения своих целей. Прямолинейность и напористость могут восприниматься как признаки лидерства и уверенности в себе, что способствует продвижению по службе. Однако важно отметить, что чрезмерная агрессивность может негативно сказаться на межличностных отношениях в коллективе и, в конечном итоге, препятствовать карьерному росту.

Прямолинейно-агрессивный стиль взаимодействия, характеризующийся напористостью, доминированием и склонностью к критике, имеет ряд серьезных недостатков в деятельности оператора помогающего типа. Клиент, ощущающий давление или агрессию, скорее всего, замкнется, будет выборочно предоставлять информацию, вследствие чего может быть усложнено оказание помощи. Подобный стиль может вызвать защитную реакцию у клиента, приводя к

конфликтам и эскалации негативных эмоций. Вместо конструктивного диалога может возникнуть противостояние. Такой стиль может быть воспринят как обесценивание проблемы клиента, что недопустимо в ситуациях, когда клиент находится в сложном положении.

Такая форма взаимодействия может быть целесообразна в ситуациях, требующих оперативного вмешательства, когда клиент находится в состоянии стресса или растерянности. Четкий, директивный тон, озвучивающий конкретные шаги и ожидаемые результаты, способен быстро стабилизировать обстановку и помочь клиенту сформулировать проблему. Эффективность прямолинейно-агрессивного стиля зависит от нескольких факторов: во-первых, от безупречного знания оператором регламентов и алгоритмов деятельности; во-вторых, от его способности мгновенно оценивать ситуацию и принимать взвешенные решения и, наконец, от его умения донести до клиента уверенность в своей компетентности и готовности помочь. Только в этом случае прямолинейность будет воспринята не как проявление агрессии, а как признак профессионализма и участия.

Центральным звеном корреляционной плеяды, отражающей индивидуально-личностные особенности специалистов группы с направленностью «на себя и на другого» ( $N = 27$ ), характеризуется взаимосвязью показателя «моделирование» (ССПМ), с «вовлеченностью» (ТЖ) ( $r = 0,73$ ;  $p < 0,001$ ) и «контролем» (ТЖ) ( $r = 0,77$ ;  $p < 0,001$ ) (Рисунок 11). Также «вовлеченность» имеет две отрицательные взаимосвязи с такими стилями межличностного взаимодействия, как «недоверчивый–скептический» (ДМО) ( $r = -0,62$ ;  $p < 0,001$ ) и «зависимый–послушный» (ДМО) ( $r = -0,54$ ;  $p < 0,001$ ), а «зависимый–послушный» (ДМО) отрицательно связан с «содержанием работы» (ТМС) ( $r = -0,74$ ;  $p < 0,001$ ). Помимо этого, «недоверчивый–скептический» стиль (ДМО) имеет еще одну отрицательную взаимосвязь с показателем «принятие риска» (ТЖ) ( $r = -0,6$ ;  $p < 0,001$ ) и две положительных – с мотивационным фактором «общественное признание» (ТМС) ( $r = 0,56$ ;  $p < 0,001$ ) и «самостоятельность» (ССПМ) ( $r = 0,53$ ;  $p < 0,001$ ). Показатель «общественное

признание» (ТМС) отрицательно взаимосвязан с «принятием риска» (ТЖ) ( $r = -0,5$ ;  $p < 0,001$ ), а «принятие риска» – с гибкостью (ССПМ) ( $r = 0,61$ ;  $p < 0,001$ ).

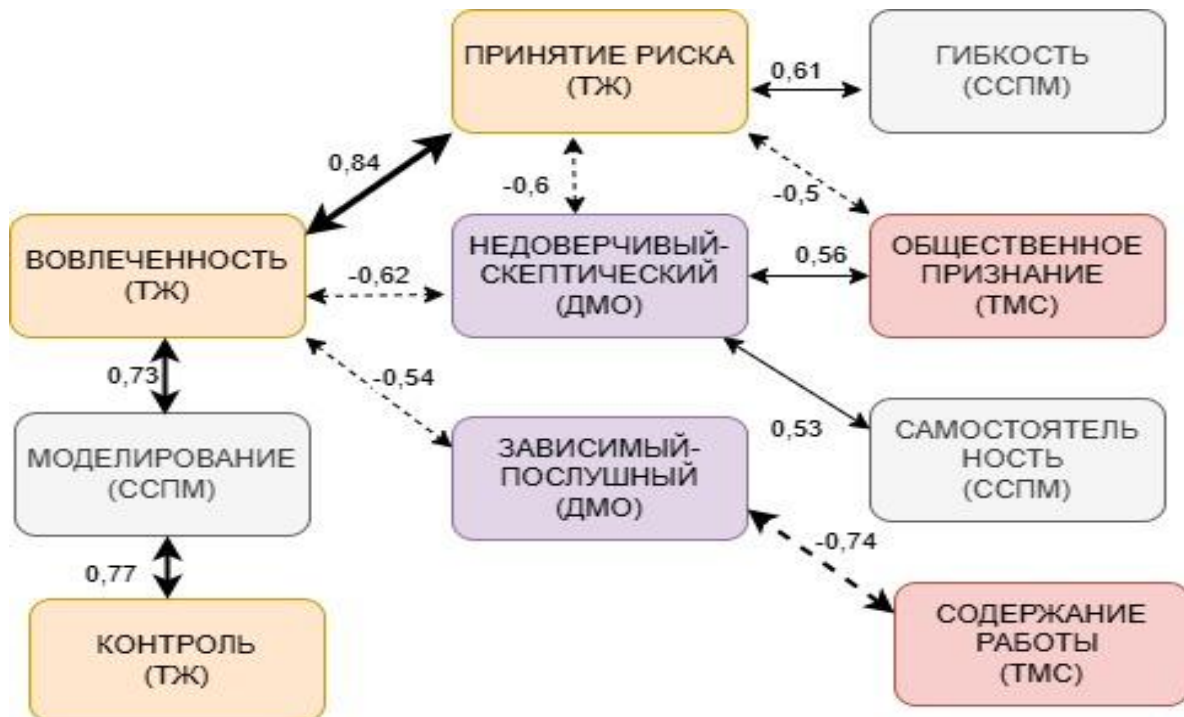


Рисунок 11 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «на себя и на другого» \*

Примечание: ---- отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Отличительными взаимосвязями данной группы стали: отрицательная взаимосвязь мотивационного показателя «общественное признание» с показателем жизнестойкости «принятие риска» и положительная взаимосвязь с «недоверчиво-скептическим» стилем межличностного взаимодействия. Индивиды, ориентированные на общественное признание, могут проявлять меньшую склонность к риску, поскольку стремление к одобрению окружающих часто сопряжено с конформизмом и избеганием ситуаций, которые могут повлечь за собой критику или осуждение. Принятие риска, напротив, предполагает готовность к неопределенности и потенциальным неудачам ради достижения цели или получения нового опыта. Таким образом, конфликт между потребностью в одобрении и готовностью к риску может приводить к снижению жизнестойкости у таких специалистов. Также люди, стремящиеся к признанию, более

восприимчивы к потенциальным угрозам своей репутации и статусу. Они могут проявлять повышенную настороженность и критичность в отношении окружающих, опасаясь предательства или использования их самих в корыстных целях. Недоверие и скептицизм могут служить своеобразной защитной реакцией, направленной на предотвращение ситуаций, которые могут подорвать их общественное положение.

В целом, эти взаимосвязи указывают на сложность мотивационной сферы личности на ее влияние на адаптивные механизмы. Операторы, ориентированные на получение общественного одобрения, могут испытывать затруднения в ситуациях, требующих смелых и нестандартных решений. Вероятно, стремление избежать критики и сохранить положительный образ может формировать ошибочные стратегии профессионального взаимодействия. С другой стороны, положительная связь между мотивацией к общественному признанию и «недоверчиво-скептическим» стилем межличностного взаимодействия может отражать стремление к общественному признанию, в котором проявляется повышенная бдительность и склонность к анализу действий других во избежание ошибочных действий.

Так же, как и для представителей других групп, в поведении которых присутствует направленность «на другого», в группе с направленностью «на себя и на другого» и в группе с направленностью «на другого и на дело» системообразующим фактором является **моделирование**. Важной характеристикой этой группы является взаимосвязь «самостоятельности» и «недоверчиво-скептического» стиля. Для членов этой группы основным мотиватором является содержание работы, в связи с тем, что направленность «на себя» проявляется как самостоятельность и независимость, а направленность «на другого» – в умении моделировать свое поведение.

Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «на другого» ( $N = 53$ ) (Рисунок 12) выражены взаимосвязью следующих показателей: «моделирование» (ССПМ) – «вовлеченность» (ТЖ) ( $r = 0,51$ ;  $p < 0,001$ ) – «программирование» (ССПМ) ( $r = 0,56$ ;  $p < 0,001$ ) – «принятие



риска» (ТЖ) ( $r = 0,53$ ;  $p < 0,001$ ), «гибкость» (ССПМ) ( $r = 0,6$ ;  $p < 0,001$ ) – «индикатор доброжелательности» (ДМО) ( $r = 0,5$ ;  $p < 0,001$ ) – «сотрудничающий–конвенциональный» стиль (ДМО) ( $r = 0,66$ ;  $p < 0,001$ ).

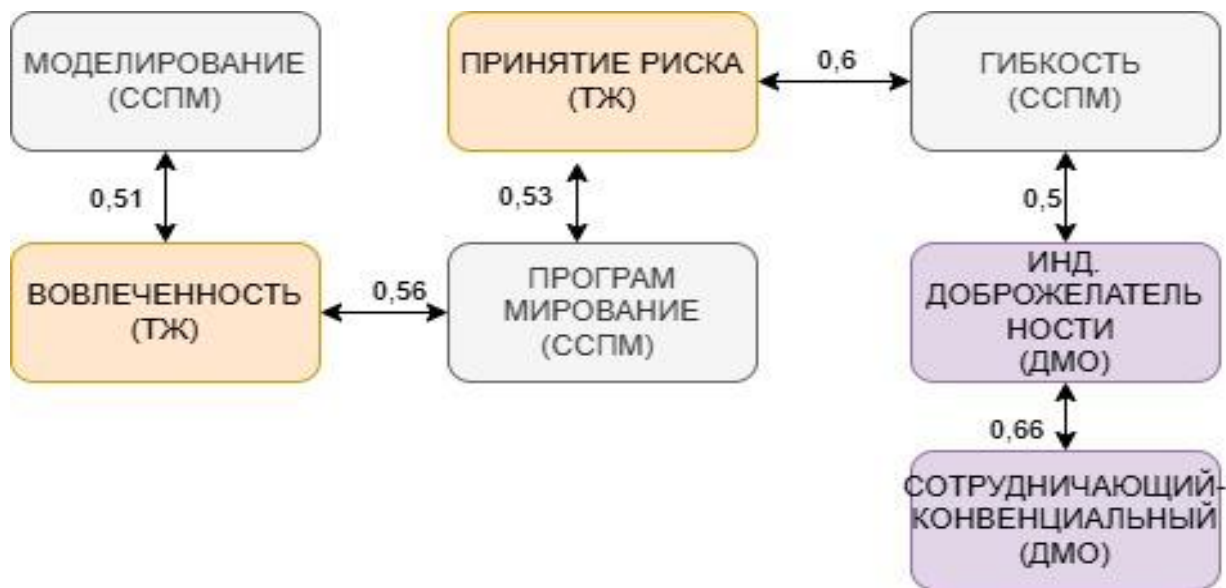


Рисунок 12 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы **с направленностью «на другого» \***

Примечание: ---- отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Такая взаимосвязь показателей свидетельствует о том, что доброжелательное общение, отличающее эту группу, выражено в использовании сотрудничающе-конвенционального стиля взаимодействия и, в свою очередь, предполагает уважительное отношение к собеседнику, готовность к диалогу и поиску общего языка. Люди, придерживающиеся этого стиля, обычно избегают конфронтации и стремятся к созданию благоприятной среды для общения. Они осознают, что эффективное сотрудничество возможно только при условии взаимного уважения и соблюдения общепринятых правил. Одновременно с этим стремление к конформной коммуникации выражается в подчеркнутой вежливости, боязни высказать иное мнение или предложить нестандартное решение. Такой способ взаимодействия может привести к потере авторитета, затягиванию коммуникации. Клиент, нуждающийся в профессиональной помощи, ожидает от оператора экспертной оценки ситуации и четких рекомендаций.

Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «на себя» (N = 80) выражено двумя корреляционными плеядами (Рисунок 13). Стиль межличностного взаимодействия «независимый–доминирующий» имеет две положительные взаимосвязи с мотивационным фактором «ответственное отношение» (ТМС) ( $r = 0,42$ ;  $p < 0,001$ ) и «недоверчивым скептическим» стилем (ДМО) ( $r = 0,38$ ;  $p < 0,001$ ), который, в свою очередь, отрицательно взаимосвязан с «вовлеченностью» (ТЖ) ( $r = -0,43$ ;  $p < 0,001$ ). Вторая корреляционная плеяда отражается отрицательной взаимосвязью «контроля» (ТЖ) с мотивационным фактором «достижение» (ТМС) ( $r = -0,4$ ;  $p < 0,001$ ).

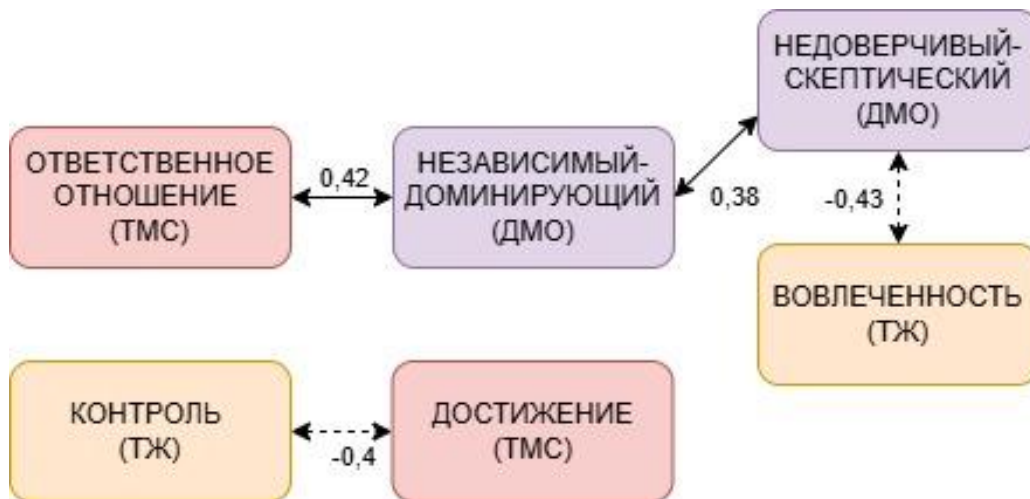


Рисунок 13 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью «на себя»\*

Примечание: ---- отрицательная взаимосвязь;  $\leftrightarrow$  – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Такое своеобразие группы говорит о том, что для этих специалистов характерно соответствие нормативно-контролирующим требованиям. Наличие связи между независимо-доминирующим стилем межличностных отношений и ответственным отношением как мотивационным фактором может говорить о том, что для членов этой группы профессиональные достижения являются значимым фактором, в целях достижения которых они могут проявлять индивидуалистическую направленность, граничащую с эгоцентризмом, о чем говорит вторая взаимосвязь показателей. Эгоцентрическая ориентация

подразумевает отношение сотрудников друг к другу как к объектам и средствам достижения своих целей, что формирует временные союзы, основанные на деловом обмене услугами, на достижении личных целей (Абульханова-Славская, 1985, 1991). Одновременно с этим в литературе мотивация достижения рассматривается как предиктор активной жизненной позиции и уверенности в собственных силах. Однако избыточная ориентация на успех может приводить к гиперконтролю, перфекционизму и, как следствие, к повышенному уровню тревожности и страха неудачи. Чрезмерное стремление к достижению, подпитываемое внешними факторами и социальными ожиданиями, способно деформировать внутренний локус контроля, приводя к ощущению зависимости от результата и снижению субъективного благополучия. Индивид, ориентированный исключительно на достижения, может испытывать чувство бессилия перед лицом непредвиденных обстоятельств и таким образом демонстрировать снижение общего уровня жизнестойкости. В трудовом коллективе, где командная работа и сотрудничество являются ключевыми факторами успеха, недоверчивый стиль может стать серьезным препятствием. Сотрудники, не доверяющие своим коллегам и руководству, проявляют меньшую инициативу, избегают участия в совместных проектах и, как следствие, чувствуют себя изолированными и отчужденными. Это, в свою очередь, негативно сказывается на их производительности и удовлетворенности работой. Индивиды, демонстрирующие данный стиль, склонны к дистанцированию, избегают открытой коммуникации и проявления эмоциональной близости, что, в свою очередь, приводит к социальной изоляции и снижению чувства причастности к группе или организации (Baumeister, Leary, 1995). В организационном контексте недоверие к руководству и коллегам негативно влияет на командную работу, снижает уровень сотрудничества и инициативности (Dirks, Ferrin, 2002). Сотрудники, демонстрирующие высокий уровень скептицизма, менее склонны к принятию общих целей и ценностей, что приводит к снижению вовлеченности в деятельность организации и ухудшению общего морального климата.

В группе специалистов с **невыраженной направленностью** в профессиональном взаимодействии ( $N = 106$ ) (Рисунок 14) системообразующее звено представлено взаимосвязью «вовлеченности» (ТЖ) с тремя стилями саморегуляции поведения: «моделирование» (ССПМ) ( $r = 0,54$ ;  $p < 0,001$ ), «оценивание результатов» (ССПМ) ( $r = 0,49$ ;  $p < 0,001$ ) и «гибкость» (ССПМ) ( $r = 0,48$ ;  $p < 0,001$ ), а также с «доверием себе» ( $r = 0,45$ ;  $p < 0,001$ ) и отрицательной взаимосвязью с «недоверчиво-скептическим» стилем (ДМО) ( $r = -0,46$ ;  $p < 0,001$ ). Помимо этого, стили межличностного взаимодействия имеют отрицательные взаимосвязи. Так, «недоверчиво-скептический» стиль (ДМО) – с «принятием риска» (ТЖ) ( $r = -0,41$ ;  $p < 0,001$ ), а «покорно-застенчивый» стиль (ДМО) – с «гибкостью» ( $r = -0,46$ ;  $p < 0,001$ ). Показатель «доверие себе», помимо «вовлеченности», имеет положительную взаимосвязь с «контролем» ( $r = 0,5$ ;  $p < 0,001$ ).

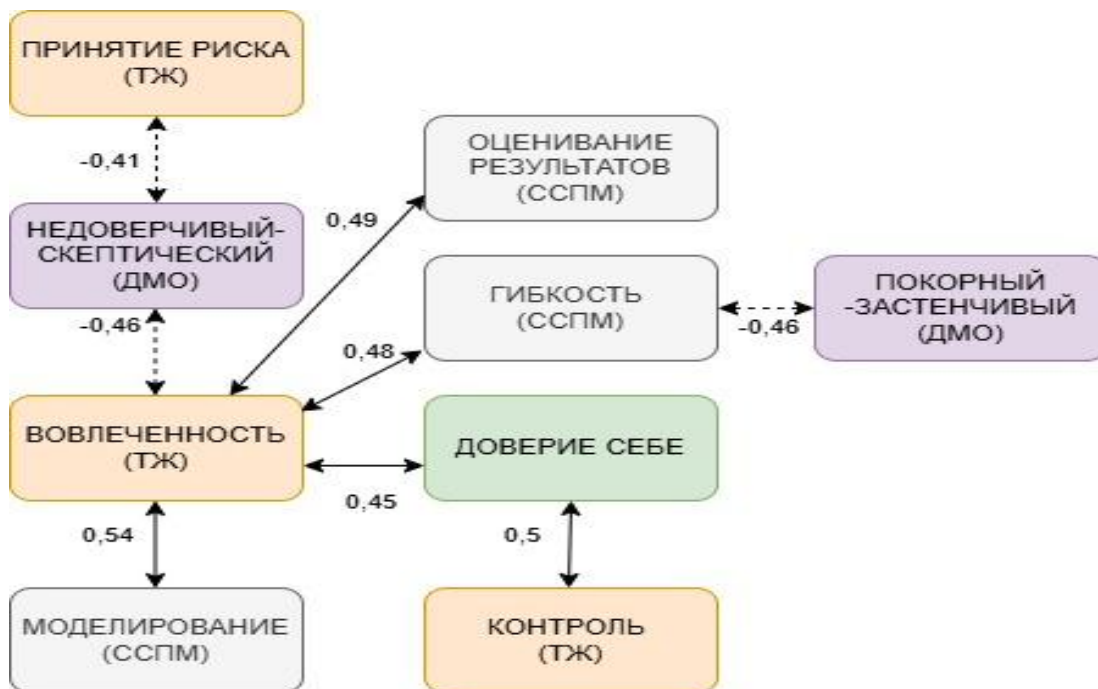


Рисунок 14 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с **невыраженной направленностью в профессиональном взаимодействии\***

Примечание: ----отрицательная взаимосвязь; ↔ – положительная взаимосвязь;

\* – все взаимосвязи при  $p < 0,01$

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Особенностями данной группы стали две отрицательные взаимосвязи между стилями межличностного взаимодействия такими как «недоверчивый-

скептический» и «покорный-застенчивый» с такими факторами как вовлеченность и гибкость. В частности, выявлена статистически значимая отрицательная корреляция между выраженностью «недоверчиво-скептического» стиля и уровнем «принятия риска». Выявленную связь показателей можно интерпретировать как проявление осторожности, обусловленной стремлением избежать потенциально негативных последствий, связанных с взаимодействием с окружающими. Высокий уровень недоверия может снижать готовность к рискованным предприятиям, в которых исход в значительной степени зависит от действий других людей. Индивид, ориентированный на восприятие окружающих как потенциально ненадежных, с большей вероятностью будет избегать ситуаций, сопряженных с риском обмана, предательства или некомпетентности. Вторая отрицательная корреляция между «покорно-застенчивым» стилем межличностного взаимодействия и показателем «гибкость» свидетельствует о том, что представителям данной группы, скорее всего, свойственно подчинение, они могут испытывать трудности в проявлении инициативы, демонстрировать меньшую способность к адаптации к новым обстоятельствам и изменению поведенческих стратегий. Покорность и застенчивость, как правило, сопровождаются неуверенностью в себе и страхом совершить ошибку, что препятствует проявлению гибкости и находчивости. Зависимость от мнения окружающих и стремление избежать конфликтов ограничивают возможности для адаптации к меняющейся среде и снижают эффективность решения сложных проблем. В контексте труда оператора помогающего типа неспособность к быстрому переключению между задачами, сложность в принятии самостоятельных решений, зависимость от указаний руководства, нежелание принимать риск могут снижать общую эффективность работы и ограничивать возможности профессионального роста.

Таким образом, установлено, что группа с **тремя направленностями** в профессиональном взаимодействии характеризуется взаимосвязью показателей «содержание работы» и «доверие себе», что может свидетельствовать о том, что представители данной группы осознают свою роль в данном виде деятельности,

профессионально уверенны, ответственны, что способствует более эффективному выполнению задач и достижению целей. В группе с направленностью **«на дело и на другого»** обнаружена связь показателей стиля саморегуляции, гибкость и моделирование с контролем, вовлеченностью и ответственным отношением, что характеризует эту группу как мотивированную, обладающую лидерским потенциалом, контролирующую и способную осознанно учитывать внутренние и внешние факторы, значимые для достижения конкретно поставленной цели. Анализ связей группы с направленностью **«на себя и на дело»** показал связь между «прямолинейно-агрессивным» стилем и мотивационным фактором «карьера», что характеризует представителей данной группы как специалистов, ориентированных на карьерный рост: они отличаются напористостью и склонностью к критике. В группе с направленностью **«на себя и на другого»** выявленными отличительными взаимосвязями стали: отрицательная взаимосвязь мотивационного показателя «общественное признание» с показателем жизнестойкости «принятие риска» и положительная взаимосвязь с «недоверчиво-скептическим» стилем межличностного взаимодействия. Такое своеобразие группы отражает потребность в поддержке и признании со стороны окружающих, поиск компромиссных решений и сохранение межличностных отношений внутри коллектива. Группа с направленностью **«на другого»** отличается наличием связей между гибкостью, суммарным показателем «доброжелательность» и сотрудничающе-конвенциональным стилем взаимодействия, что может говорить о стремлении к комфортной коммуникации, выражающейся в подчеркнутой вежливости, боязни высказать иное мнение или предложить нестандартное решение. Группа с направленностью **«на себя»** отличается связью независимо-доминирующего стиля межличностных отношений и ответственного отношения как мотивационного фактора и может говорить о том, что для членов этой группы профессиональные Индивидуально-личностное своеобразие группы заключается во взаимосвязи показателей «доверие себе» с «программированием» (ССПМ), мотивационным фактором «содержание работы» (ТМС). достижения являются значимым фактором, в целях достижения которых они могут проявлять

индивидуалистическую направленность, граничащую с эгоцентризмом. Особенности группы с **невыраженной направленностью в профессиональном взаимодействии** стали две отрицательные взаимосвязи между недоверчиво-скептическим стилем межличностного взаимодействия и вовлеченностью, и принятием риска и между покорно-застенчивым стилем межличностного взаимодействия и гибкостью, что может затруднять коммуникативный процесс и препятствовать достижению профессиональных задач в операторской деятельности помогающего типа.

*Гипотеза о том, что индивидуально-личностное своеобразие стиля профессионального взаимодействия операторов зависит от направленности личности на себя, другого, на дело нашла свое подтверждение.* Полученные результаты подчеркивают важность учета индивидуально-типологических особенностей при формировании команд операторов помогающего типа. Понимание взаимосвязей между мотивацией, жизнестойкостью и стилем взаимодействия позволит создать условия для развития сильных сторон каждого сотрудника и повышения эффективности командной работы.

### **3.5. Ценностно-смысловые профили операторов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии**

Данный параграф посвящен описанию ценностно-смысловых профилей групп специалистов с разными направленностями в профессиональном взаимодействии. Под ценностно-смысловым профилем группы понимается анализ двух уровней исследования: когнитивно-аксиологического и индивидуально-личностного. Обобщение результатов двух уровней стало основанием для выделения групп с разными направленностями в профессиональном взаимодействии. Показатели индивидуально-личностных характеристик приведены в Приложении В, Таблицы В.1-В.7.

Группа с **тремя направленностями** в профессиональном взаимодействии характеризуется следующими ценностно-смысловыми регуляторами: **ответственность, профессионализм, честность, доброжелательность** (функция

целеполагания); профессионализм, компетентность, пунктуальность (*оценочная функция*); стрессоустойчивость (*функция саморегуляции*); доброжелательность, взаимовыручка, честность (*интеграционная функция*); ответственность (*нормативно-контролирующая функция*). Теоретический анализ с соотнесением ценностно-смысловых регуляторов с функциями, проведенный в первой главе, и индивидуально-личностное своеобразие группы позволили охарактеризовать такую направленность в профессиональном взаимодействии как «**адаптивная**». Опираясь на конструкт личной инициативы (personal initiative), предложенный М. Фрезе, который основывается на активном процессе разработки цели и сбора информации, прогноза, выполнения плана, а также мониторинга и получения обратной связи (Frese, Fay, Hilburger, Leng, Tag, 1997). Адаптивность поведения характеризуется отсутствием необходимости формальной регламентации, а обуславливается внутренним желанием. Адаптивное поведение со стороны операторов помогающего типа может снизить количество инцидентов и повысить безопасность социотехнической системы за счет таких форм поведения, как принятие ответственности, научение безопасным приемам, моделированию, обсуждению проблем (Ильина, Лепехин, Маничев, 2022; Ушаков, 2021).

Особенностями ценностно-смыслового профиля группы с направленностью «**на другого и на дело**» стали следующие ценностно-смысловые регуляторы: **ответственность, понимание собеседника, трудолюбие, уважение, профессионализм, отзывчивость** (*функция целеполагания*); компетентность, профессионализм, пунктуальность (*оценочная функция*); понимание другого, доброжелательность, отзывчивость, уважение, помощь (*интеграционная функция*); ответственность (*нормативно-контролирующая функция*), трудолюбие (*мотивационная функция*). Трудолюбие, как мотивационная ценность, напрямую связано с фактором "содержание работы". Данный фактор самый высокий в этой группе (см. Приложение В. Рисунок В.1). Сотрудники, ориентированные на трудолюбие, получают удовлетворение от выполнения сложных и значимых задач. Для них важна возможность проявить свои навыки, достичь ощутимых результатов и видеть влияние своей работы на общий успех организации. Ф.



Херцберг утверждал, что именно факторы, связанные с содержанием работы, такие как достижения, признание, ответственность и возможности для роста, являются истинными мотиваторами (F. Herzberg). Трудлюбие усиливает эффект этих факторов, поскольку сотрудники активно ищут возможности для самореализации через усердный труд. В противном случае, отсутствие возможности проявить трудлюбие в содержании работы может привести к демотивации и снижению эффективности. Системообразующим звеном корреляционной плеяды стала взаимосвязь четырех показателей «контроля» (ТЖ) с «ответственным отношением» (ТМС) и такими стилями саморегуляции поведения, как гибкость (ССПМ) и моделирование (ССПМ). Отличительной чертой этой группы стала взаимосвязь показателей «принятие риска» и «ответственное отношение». В этой группе самые высокие показатели шкал «Гибкость» и «Моделирование» (методика В. Моросановой) (см. Приложение Е.3). Гибкость подразумевает способность специалиста изменять своё поведение и стратегию взаимодействия в зависимости от потребностей заявителя или конкретной ситуации, а моделирование позволяет протраивать процесс взаимодействия и прогнозировать последствия принятых решений. Такой ценностно-смысловой профиль может быть отражением осознанной саморегуляции, характеризующейся сознательной организацией действия с помощью средств, направленных на его оптимизацию (Зейгарник, 1989; Конопкин, 1989). В исследованиях С.В. Агафоновой была отражена связь внутренне мотивированных решений, основанных на совести с осознанным нравственным выбором (Агафонова, 2015). Исходя из особенностей ценностно-смысловой, индивидуально-личностной сфер и используемых конфигурации направленностей, мы определили данную группу как обладающую **«сотрудничающим»** стилем профессионального поведения.

Профиль группы с конфигурацией направленности **«на себя и на дело»** характеризуется следующими ценностно-смысловыми регуляторами: профессионализм (*оценочная функция*); быстрота, терпеливость (*функция саморегуляции*); помощь, отзывчивость, честность, дружелюбие (*интеграционная*

*функция*). В этой группе функция целеполагания не представлена. Общий анализ взаимосвязей говорит о том, что этим людям свойственно проявление таких стилей межличностного взаимодействия, как прагматизм, может обуславливать желание помочь другим людям с перспективой вознаграждения (Марарица, Казанцева, Свенцицкий, Почебут, 2019). Основным мотивом трудовой деятельности, с учетом индивидуально-личностных особенностей, можно назвать материальную мотивацию, согласно методике Херцберга (см. Приложение В, Рисунок В.1), а принятие риска в этой группе по отношению к другим согласно «Тесту жизнестойкости» самое низкое (см. Приложение В, Рисунок В.2), что может быть фактором избегания сложных ситуаций, стремления сохранять привычные способы действий, отказываясь от изменений и экспериментов, тревожность перед новыми обстоятельствами и возможными последствиями действий, не имеющих чётких гарантий положительного исхода. Обеспечение стабильности становится приоритетнее возможности роста и самореализации. При этом уровень выраженности прямолинейно-агрессивного стиля в этой группе самый высокий (см. Приложение В, Рисунок В.4). Такой ценностно-смысловой профиль группы может свидетельствовать о проявлении внутреннего ценностного конфликта, что может быть препятствием построения правильной стратегии профессионального поведения, особенно в ситуации сложности и неопределенности, и проявляться как контрпродуктивное поведение (Niessen, Weseler, 2016). Маркерами контрпродуктивного поведения являются неуважение к сотрудникам (*political deviance*), низкая продуктивность (*production deviance*), персональная агрессия (*personal aggression*) и др., которые могут быть обусловлены индивидуальными особенностями сотрудников (личностными качествами, ценностями и установками), их отношениями между собой, отношением к нормам организационной культуры и т.д. Такое своеобразие группы позволило определить ее как группу, обладающую **«прагматичным»** стилем профессионального взаимодействия.

Ценностно-смысловой профиль группы с конфигурацией направленности **«на себя и на другого»** характеризуется такими ценностями, как

**взаимовыручка, отзывчивость** (*функция целеполагания*); компетентность, профессионализм (*оценочная функция*); взаимовыручка, уважение, отзывчивость (*интеграционная функция*); ответственность (*нормативно-контролирующая функция*). Отличительными взаимосвязями данной группы стали: отрицательная взаимосвязь мотивационного показателя «общественное признание» с показателем жизнестойкости «принятие риска» и положительная взаимосвязь с «недоверчиво-скептическим» стилем межличностного взаимодействия. Такой профиль группы говорит о том, что представителям данной группы свойственен поиск пути решения с ориентацией на другого, что может занимать больше времени, чем требуется во избежание конфликтной ситуации. Группе характерен низкий уровень контроля (методика С. Мадди), что может отражаться в снижении уверенности в собственных силах, неуверенности в способности успешно решать проблемы и преодолевать препятствия, высоком уровне стресса, снижая эмоциональную устойчивость и продуктивность, а также в склонности к пассивности и чрезмерной ориентации на одобрение окружающих. Такое ценностно-смысловое и индивидуально-личностное своеобразие группы позволило определить ее как обладающую **«компромиссным»** стилем профессионального взаимодействия.

Ценностно-смысловая регуляция группы с направленностью **«на другого»** состоит из следующих ценностных категорий: **ответственность, профессионализм, помощь** (*функции целеполагания*); ответственность (*нормативно-контролирующая функция*); профессионализм, внимательность (*оценочная функция*); понимание человека, помощь, поддержка, доброжелательность, уважение (*интеграционная функция*). Обращает на себя внимание взаимосвязь показателей «гибкость» (ССПМ) и «доброжелательность» (ДМО), что говорит об умении специалистов этой группы проявлять гибкость при взаимодействии с другими людьми. Фактор «Доверие себе» (методика Б. Астаниной) в этой группе самый высокий (см. Приложение В, рисунок В.5), что является крайне важным для представителей социномических профессий. Значение доверия себе в профессиях помогающего типа связано с

профессиональной надежностью, эмоциональной стабильности, личностному росту. Работа в помогающей профессии предполагает постоянное обучение и самосовершенствование. Вера в свои силы стимулирует желание развиваться дальше, осваивать новые методы и подходы, расширять кругозор и углублять профессиональные знания. Полученные представления ценностно-смысловой сферы в сочетании с взаимосвязью индивидуально-личностных особенностей и реализуемой направленности позволили охарактеризовать эту группу как группу, обладающую **«альтероцентрическим»** стилем профессионального взаимодействия.

Профиль группы с направленностью **«на себя»** включил следующие ценностно-смысловые регуляторы: **взаимовыручка, профессионализм, ответственность** (*функция целеполагания*); профессионализм, пунктуальность (*оценочная функция*), стрессоустойчивость (*функция саморегуляции*); взаимовыручка, понимание собеседника, честность, поддержка, взаимопонимание (*интеграционная функция*); ответственность (*нормативно-контролирующая функция*). Индивидуально-личностное своеобразие, выраженное таким стилем межличностного взаимодействия, как **«независимо-доминирующий»**, в положительной взаимосвязи с мотивационным фактором **«ответственное отношение»** (ТМС) и **«недоверчивым скептическим»** стилем (ДМО) и **«вовлеченностью»** (ТЖ) может говорить о том, что специалистам этой группы свойственно стремление к постоянному профессиональному росту и достижению успеха в своей карьере. Они обладают сильной мотивацией и амбициозностью, готовы вкладывать большое количество времени и усилий в свою работу. Мы определили эту группу как группу, обладающую **«эгоцентрическим»** стилем профессионального взаимодействия. Представители с данным стилем часто проявляет высокую самоорганизацию и умение эффективно управлять временем, чтобы достичь поставленных целей. Входящие в эту группу специалисты стремятся к лидерству и контролю над своей карьерой, часто руководя другими людьми и принимая ответственность за проекты и решения. Для людей, обладающих таким стилем, свойственно быть конкурентоспособными и обладать

аналитическими способностями, принимать быстрые и обоснованные решения в сложных ситуациях. Они не боятся риска и готовы идти на риски, чтобы добиться успеха. Однако индивидуалистический стиль может иногда демонстрировать эгоистические черты и игнорировать нужды и интересы других людей. Люди, обладающие данным стилем, могут также страдать от стресса и перегрузки, их постоянная потребность в успехе может привести к психологическим проблемам, таким как тревожность и депрессия. Однако индивидуалистический стиль также может быть мотивирован и стремиться к саморазвитию и достижению своего полного потенциала. Они могут преследовать свои цели с энтузиазмом и настойчивостью, стремясь к постоянному личностному и профессиональному росту.

Профиль группы специалистов с **«невыраженной направленностью»** профессионального взаимодействия содержит такие ценностно-смысловые регуляторы, как **взаимовыручка (взаимопомощь), профессионализм, спокойствие** (*функция целеполагания*); профессионализм (*оценочная функция*) и спокойствие (*функция саморегуляции*); взаимовыручка, уважение, доверие, открытость, понимание собеседника (*интеграционная функция*); ответственность (*нормативно-контролирующая функция*). Особенностью группы является отсутствие «ответственности» как функции целеполагания и наличие понятия «спокойствие» в ядерной структуре представления. Индивидуально-личностное своеобразие группы выражено отрицательными взаимосвязями между стилями межличностного взаимодействия «покорный-застенчивый» и «гибкость» (ССПМ), «недоверчивый-скептический» и «вовлеченность» (ССПМ). Насыщенность интеграционной функции может быть отражением понимания значимости этих ценностей в профессиональном взаимодействии и одновременной дефицитарности в реализуемых направленностях во взаимодействии, ввиду чего возникает эмоциональное напряжение, актуализирующее значимость спокойствия как инструментальной ценности. Индивидуально-личностные особенности позволяют сделать вывод о низкой доминантности представителей этой группы. В исследованиях Е.П. Муртазиной было показано, что в конкурентных условиях

высокодоминантные люди быстрее принимают решения, в особенности при решении сложных перцептуальных и сенсомоторных тестов по сравнению с низкодоминантными (Муртазина, Матюлько, Журавлев, 2020), что, скорее всего, помогает операторам справляться со сложностью трудовой деятельности. Низкодоминантный, неуверенный оператор может испытывать затруднения в принятии решений, избегать сложных ситуаций или, наоборот, действовать импульсивно, что негативно сказывается на результатах его работы. Исследования в области психологии труда показывают, что уверенность в себе и своих профессиональных компетенциях является ключевым фактором, определяющим успешность деятельности в профессиях помогающего типа (Bandura, 1977; Stajkovic, Luthans, 1998). Операторы, сомневающиеся в своей способности эффективно оказывать помощь, чаще испытывают стресс, эмоциональное выгорание и, как следствие, демонстрируют снижение производительности. Важно отметить, что неуверенность в операторском труде может быть обусловлена различными факторами, включая недостаточную профессиональную подготовку, отсутствие опыта работы с определенными категориями клиентов или подопечных, а также негативный опыт, связанный с предыдущими случаями оказания помощи. Ценностно-смысловое и индивидуально-личностное своеобразие группы в сочетании со сниженным уровнем направленностей позволило описать стиль данной группы как **«индифферентный»**.

Таким образом, ценностно-смысловые регуляторы, индивидуально-личностное своеобразие групп и конфигурация направленностей в профессиональном взаимодействии позволили определить стиль профессионального взаимодействия каждой из семи исследуемых групп: 3 направленности – «адаптивный» стиль, «на другого» и «на дело» имеет «сотрудничающий» стиль, «на себя» и «на дело» – «прагматичный» стиль, «на себя» и «на другого» – «компромиссный» стиль, «на другого» – «альтероцентрический» стиль, «на себя» – «эгоцентрический» стиль, с низкой выраженностью – «индифферентный» стиль. *Гипотеза о том, что система*

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

### **3.6. Функции ценностно-смысловых регуляторов операторов с разными стилями профессионального взаимодействия**

В результате проведенного исследования были получены ценностно-смысловые регуляторы каждого из семи описанных стилей, описанных в параграфе 3.5. Их регулирующая роль отражена с помощью выделенных в ходе теоретического анализа функций ценностных ориентаций: целеполагания, нормативной, контролирующей, оценочной, интеграционной, саморегуляции и мотивационной. Проведенный качественный анализ позволил определить ценностно-смысловые регуляторы через осуществляемые ими функции в профессиональном взаимодействии в каждой группе (Таблица 10).

Таблица 10 – Функции ценностно-смысловых регуляторов в группах специалистов с разными стилями профессионального взаимодействия (качественный анализ)

Стили ПВ	Функции ценностно-смысловых регуляторов					
	Целеполагание	Оценочная	Саморегуляция	Интеграционная	Нормативно-контролирующая	Мотивационная
<b>Адаптивный стиль</b> (3 направленности)	<b>Ответственность, профессионализм, честность, доброжелательность</b>	Профессионализм, компетентность, пунктуальность	Стрессоустойчивость	Доброжелательность, взаимовыручка, честность	Ответственность	
<b>Сотрудничающий стиль</b> («на другого» и «на дело»)	<b>Ответственность, понимание собеседника, трудолюбие, уважение, профессионализм, отзывчивость</b>	Компетентность, профессионализм, пунктуальность		Понимание другого, доброжелательность, отзывчивость, уважение, помощь	Ответственность	Трудолюбие

<b>Прагматичный стиль</b> («на себя» и «на дело»)		Профессионализм	Быстрота, терпеливость	Помощь, отзывчивость, честность, дружелюбие		
<b>Компромиссный стиль</b> («на себя» и «на другого»)	<b>Взаимовыручка, отзывчивость</b>	Компетентность, профессионализм		Взаимовыручка, уважение, отзывчивость	Ответственность	
<b>Альтероцентрический стиль</b> («на другого»)	<b>Ответственность, профессионализм, помощь</b>	Профессионализм,	Внимательность	Понимание человека, помощь, поддержка, доброжелательность, уважение	Ответственность	
<b>Эгоцентрический стиль</b> («на себя»)	<b>Взаимовыручка, профессионализм, ответственность</b>	Профессионализм, пунктуальность	Стрессоустойчивость	Взаимовыручка, понимание собеседника, честность, поддержка, взаимопонимание	Ответственность	
<b>Индифферентный стиль</b> (невыраженные направленности)	<b>Взаимовыручка (взаимопомощь), профессионализм, спокойствие</b>	Профессионализм	Спокойствие	Взаимовыручка, уважение, доверие, открытость, понимание собеседника	Ответственность	

*Примечание:* полужирным шрифтом отмечены ценности, входящие в зону ядра в структуре представлений о ценностях профессионального взаимодействия

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

Опишем особенности ценностно-смысловой регуляции групп как функции целеполагания полученных ценностей. В группе с адаптивным стилем (3 направленности) ценностями, выполняющими функцию целеполагания стали ответственность, профессионализм, честность, доброжелательность. Для сотрудничающего стиля данная функция выражена ответственность, пониманием собеседника, трудолюбием, уважением, профессионализмом и отзывчивостью. Отличительной ценностью стало трудолюбие, одновременно выполняющее функцию целеполагания и мотивации. Для прагматичного стиля функция целеполагания не представлена. Компромиссный стиль включает ценности межличностного общения – взаимовыручка и отзывчивость и не содержит



ответственности. Альтероцентрический стиль содержит три ценности: ответственность, профессионализм и помощь. Эгоцентрический стиль включает три ценности: взаимовыручка, профессионализм и ответственность, а индифферентный стиль – взаимовыручку, профессионализм и спокойствие. Отличительными ценностями, выполняющими функцию саморегуляции стали стрессоустойчивость в группах с адаптивным стилем и эгоцентрическим, быстрота и терпеливость в группе с прагматичным стилем профессионального взаимодействия, спокойствие в группе с индифферентным стилем, внимательность – в группе с альтероцентрическим стилем. Профессионально важное качество доброжелательность как ценностно-смысловой регулятор, выполняющий интеграционную функцию характерен для групп с адаптивным, сотрудничающим, альтероцентрическим стилями профессионального взаимодействия, объединяющим фактором которого является направленность на другого.

Количественный анализ ценностно-смысловой наполненности позволил описать регулятивную роль в соответствии со стилем профессионального взаимодействия.

**Функция целеполагания** присутствует в описании шести групп, при этом она отсутствует в группе с «прагматичным стилем». Наибольшее количество ценностей присутствует в зоне ядра в группе с «сотрудничающим» стилем профессионального взаимодействия. Несмотря на то, что ценность *ответственность*, выполняющая нормативно-контролирующую функцию, присутствует в ядре структуры представлений четырех групп, она не входит в функцию целеполагания в группах «индифферентный стиль», «прагматичный стиль» и «компромиссный стиль», что косвенно свидетельствует о несоответствии образа цели в сознании специалистов этих групп требованиям труда.

*Компетентность, профессионализм, пунктуальность* выполняют **оценочную функцию**, которая доминирует в группах «адаптивный стиль», «сотрудничающий стиль» и «индифферентный стиль». Для первых двух групп

оценочная функция проявляется не только на аксиологическом уровне (16 и 14 ценностей соответственно), но и на регуляторно-поведенческом, так как отражает их направленности: в первом случае – «на дело», «на другого» и «на себя»; во втором случае – «на дело» и «на другого». В то время как для операторов со стилем «индифферентный» оценочная функция присутствует только на когнитивно-аксиологическом уровне, а на поведенческо-регуляторном не реализуется, так как эти специалисты характеризуются наличием сниженного уровня выраженности всех трех направленностей. Для групп с «адаптивным» и «сотрудничающим» стилями данные ценности отражены, согласно данным, представленными в параграфе 3.3, как в сознании, так и в процессе моделируемой деятельности. Для группы с «индифферентным» стилем, скорее всего, ценности оценочной функции интериоризированы в сознании как институциональная норма, но не являются внутренним регулятором, реализуемым в деятельности. *Спокойствие, стрессоустойчивость, быстрота, внимательность* – ценности, выполняющие функцию саморегуляции. Ценность *спокойствие* отражена в представлениях группы со стилем «индифферентный», что говорит о сосредоточенности на внутреннем состоянии как компенсаторном механизме, являющимся реакцией на рассогласование между психологическими возможностями и требованиями деятельности. Для группы со стилем «эгоцентрический» ценность *стрессоустойчивость*, а для группы со стилем «прагматичный» *быстрота и внимательность* могут быть связаны с контролем собственных действий для достижения личных целей.

Ценность *трудолюбие*, выполняющая **мотивационную функцию**, присутствует только в группе «сотрудничающий стиль», что говорит об особой значимости данного вида труда у специалистов.

Ценности *взаимовыручка, понимание собеседника, уважение, доброжелательность, отзывчивость, помощь, поддержка* и т.д. выполняют **интеграционную функцию**. Данная функция представлена во всех группах и отражает социномический профиль деятельности. Наиболее полно она выражена в «сотрудничающем» и «альтероцентрическом» стилях профессионального

взаимодействия. Анализируя смысловую наполненность данной функции в выделенных группах, стоит отметить, что для группы с сотрудничающим стилем ценностно-смысловое ядро имеет более широкий спектр ценностей, характеризующих направленность на другого (уважение, понимание собеседника, отзывчивость), в то время как в других групп со стилями «индифферентный», «эгоцентрический», «компромиссный» ценностно-смысловая наполненность отражена ценностями, характеризующими взаимодействие внутри коллектива (взаимовыручка, взаимопомощь). Полученный результат может быть связан со значимостью направленности на выстраивание внутригрупповых межличностных отношений, отсутствие ценностей, характеризующих значимость другого человека (уважение, доброжелательность, отзывчивость и др.) и может говорить об отсутствии направленности на взаимодействие с заявителями.

Таким образом, проведенный анализ показал, что ценности, выполняющие интеграционную функцию, представлены наибольшим разнообразием понятий, что отражает значимость данной функции в операторском труде помогающего типа, что требует от специалистов коммуникативной компетентности (Хованская, 2018), которая, с нашей точки зрения, обусловлена наличием особого ценностного отношения к другим людям, отражающегося в направленности поведения на другого человека. Сравнивая полученные представления с профессиографическим описанием деятельности, стоит отметить, что понятия, вошедшие в ядерную зону структуры, являются ценностями-целями данного вида операторского труда, которые зафиксированы в качестве основного требования в нормативно-правовых документах и этическом кодексе организации. Эти ценности отражают способность к формированию в сознании человека более точного и релевантного образа будущего результата, позволяя тем самым действовать эффективно.

Ценности периферии являются отражением индивидуального понимания ценностей организационной культуры как ценности-средства, позволяющие достичь цели деятельности. С точки зрения ряда авторов (В.А. Ядов, Т.Б. Любимов, О.М. Вовченко) ценности обладают иерархичностью своей структуры, то есть более значимые ценности являются целями, вокруг которых строятся

остальные уровни. Опираясь на данное свойство, мы будем интерпретировать ценности, входящие в ядерную зону структуры ЦПВ как функцию, отражающую направленность на цель деятельности, то есть функцию целеполагания.

Уважение, взаимовыручка (взаимопонимание) наполняют понятие помощь смысловыми категориями, как интериоризированные ценности в сознании специалистов. Трудлюбие, доброжелательность и другие, как инструментальные ценности позволяют достичь поставленной цели. Доброжелательность и взаимопонимания как ценности, находящиеся в зоне дальней периферии, расширяют список ПВК, которыми должен обладать специалист, делая его более дифференцированным. Согласно словарю, Ожегова, доброжелательность — это качество человека, желающего добра, готового содействовать благополучию других (ТС Ожегова, Шведова, 1949-1992). Производные доброжелательности — отзывчивость, открытость, терпимость. Таким образом, проведенный профессиографический анализ деятельности и описание функций ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа позволили отразить наполненность трудовых функций ценностно-смысловым содержанием в сознании специалистов с разными стилями профессионального взаимодействия (Таблица 11).

Таблица 11 – Ценностно-смысловая наполненность трудовых функций оператора помогающего типа

Трудовые функции	Стили профессионального взаимодействия						
	Адаптивный	Сотрудничающий	Компромиссный	Прагматичный	Альтероцентрический	Эгоцентричный	Индифферентный
Диагностическая	Ответственность, профессионализм, честность, доброжелательность, компетентность, пунктуальность, взаимовыручка	Ответственность, понимание собеседника, трудолюбие, уважение, профессионализм, отзывчивость, компетентность, профессионализм, пунктуальность, понимание другого, доброжелательность, отзывчивость, уважение, помощь	Взаимовыручка, отзывчивость, компетентность, профессионализм, уважение, ответственность	Профессионализм, помощь, отзывчивость, честность, дружелюбие	Ответственность, профессионализм, помощь, внимательность, понимание человека, поддержка, доброжелательность, уважение	Взаимовыручка, ответственность, профессионализм, пунктуальность, понимание собеседника, честность, поддержка	Взаимовыручка (взаимопомощь), профессионализм, уважение, доверие, открытость, понимание собеседника, ответственность
Преобразующая	Ответственность, стрессоустойчивость	Ответственность,	Ответственность	Быстрота, терпеливость	Ответственность	Ответственность	Ответственность
Организационная	Доброжелательность, взаимовыручка, честность, ответственность, стрессоустойчивость	Понимание другого, доброжелательность, отзывчивость, уважение, помощь, ответственность, трудолюбие	Взаимовыручка, уважение, отзывчивость, ответственность	Помощь, отзывчивость, честность, дружелюбие, быстрота, терпеливость	Понимание человека, помощь, поддержка, доброжелательность, уважение, ответственность	Взаимовыручка, понимание собеседника, честность, поддержка, ответственность, стрессоустойчивость	Взаимовыручка, уважение, доверие, открытость, понимание собеседника, ответственность, спокойствие

<b>Информационно-коммуникативная</b>	Ответственность, доброжелательность, взаимовыручка, честность	Ответственность, понимание другого, доброжелательность, отзывчивость, уважение, помощь	Ответственность, взаимовыручка, уважение, отзывчивость	Помощь, отзывчивость, честность, дружелюбие	Ответственность, понимание человека, помощь, поддержка, доброжелательность, уважение	Ответственность, взаимовыручка, понимание собеседника, честность, поддержка	Ответственность, взаимовыручка, уважение, доверие, открытость, понимание собеседника
<b>Образовательная</b>	Ответственность, профессионализм, честность, доброжелательность, компетентность, пунктуальность, доброжелательность, взаимовыручка, честность	Ответственность, понимание собеседника, трудолюбие, уважение, профессионализм, отзывчивость, компетентность, профессионализм, пунктуальность, понимание другого, доброжелательность, отзывчивость, уважение, помощь	Взаимовыручка, отзывчивость, компетентность, профессионализм, уважение, ответственность	Профессионализм, помощь, отзывчивость, честность, дружелюбие	Ответственность, профессионализм, помощь, внимательность, понимание человека, поддержка, доброжелательность, уважение	Взаимовыручка, ответственность, профессионализм, пунктуальность, понимание собеседника, честность, поддержка	Взаимовыручка (взаимопомощь), профессионализм, уважение, доверие, открытость, понимание собеседника, ответственность

Источник: таблица составлена автором по материалам исследования

Диагностическая функция наполнена ценностно-смысловыми регуляторами, выполняющими интеграционную, оценочную, нормативно-контролирующую функции. Информационно-коммуникативная функция содержит ценностно-смысловые регуляторы, выполняющие интеграционную и нормативно-контролирующую функцию; преобразующая функция – нормативно-контролирующую и функцию саморегуляции; организационная – интеграционную, нормативно-контролирующую, мотивационную и

саморегуляции; образовательная – все перечисленные. Показано количественное соотношение каждой трудовой функции в соответствии со стилем профессионального взаимодействия. Самыми расширенными трудовыми функциями являются диагностическая и образовательная (Рисунок 15).



Рисунок 15 – Реализация ценностей (количество) в трудовых функциях специалистов с разными стилями профессионального взаимодействия

Источник: таблица составлена автором по материалам исследования

Операторы, объединенные наличием направленностей **«на дело»** и **«на другого»** с «адаптивным стилем» и «сотрудничающим стилем», обладают таким ценностно-смысловым своеобразием, которое отличается понимаем 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»** со стилями профессионального взаимодействия «компромиссный» и «альтероцентрический», имеют рассогласование образа-цели деятельности с внутренней направленностью на потребность 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. В работе это может быть связано с частым обращением к руководителю или коллегам за помощью, неспособностью принимать решения в экстренной ситуации, промедлением и затягиванием опроса. Профессионализация таких специалистов должна быть организована в следующих направлениях: обучение техникам деловой коммуникации, формирование профессиональной самостоятельности и уверенности. В представлениях группы с «компромиссным» стилем отсутствует ответственность в ядерной зоне структуры представления, что говорит о недостаточно сформированной нормативности в деятельности сотрудников, которая может приводить к ошибочным действиям и недооценке сложности произошедшего события.

В качестве мероприятий, способствующих профессионализации специалистов этих групп, могут быть применены различного рода тренинговые занятия, направленные на формирование образа-цели, образа ошибки, образа взаимодействия с заявителем, повторение алгоритмов и разбор сложных ситуаций с экстренным компонентом. Представители группы с «альтероцентрическим» стилем профессионального взаимодействия наиболее уязвимы в отношении профессионального выгорания. Для них актуальными станут занятия на психоэмоциональную разгрузку, снятие напряжения, физическая разминка и т.д.

Операторы с направленностью **«на себя»** и стилем **«эгоцентричный»** 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 личностных целей. Отсутствие таких ценностно-смысловых регуляторов, как доброжелательность, отзывчивость, помощь, уважение, может свидетельствовать о недостаточной значимости другого человека и может стать



причиной возникновения конфликтных ситуаций, оценочных суждений, нивелирования значимости обратившегося.

Операторы с направленностью **«на себя и на дело»**, обладающие стилем «прагматичный», характеризуются отсутствием ценностно-смыслового ядра, что говорит о несоответствии внутренней направленности особенностям деятельности. Одновременно с этим операторам свойственны такие отличительные ценностно-смысловые регуляторы, как терпеливость и быстрота. В психологии терпеливость – это черта характера, помогающая переносить физическое, умственное или эмоциональное напряжение, способность долго и настойчиво идти к цели, даже не получая на первых порах результата или получая незначительный результат, это длительное подавление волевым усилием стремления выйти из неблагоприятного состояния (утомления, гиподинамии, монотонии и др.) или прекратить работу. В сочетании с быстротой терпеливость позволяет операторам преодолевать сложности труда, является компенсаторным механизмом.

Операторы со *невыраженной направленностью* и стилем «индифферентный» характеризуются наличием развитой интеграционной функции и отличительным ценностно-смысловым регулятором «спокойствие». Отличительные черты специалистов данной группы могут обуславливать множество факторов, наиболее значимыми среди которых мы считаем барьер риска – непринятие на себя ответственности за риск (для опытных специалистов) и неумение оценить степень риска, а также субъективные трудности в реализации решений (для молодых специалистов). Такая внутренняя инертность осложняет процесс адаптации специалистов и последующую профессионализацию и актуализирует значимость ценности «спокойствия» как формы избегания профессиональной деятельности в условиях сложностей и постоянных энергозатрат.

Таким образом, было показано, что ценности «ответственность», «профессионализм», «помощь» характерные для групп с адаптивным, сотрудничающим и альтероцентрическим стилями являются регуляторами

трудовой деятельности и соответствует образу цели деятельности помогающего типа, что определяет данным стили как согласуемые с требованиями труда. Полученный результат доказывает выдвинутое предположение о том, что ценностно-смысловые регуляторы «ответственность», «профессионализм», «помощь» определяют согласуемый с требованиями труда стиль профессионального взаимодействия оператора помогающего типа. Для специалистов групп со стилями «прагматичный», «эгоцентричный» и «индифферентный» мероприятиями, способствующими профессионализации, могут стать занятия, направленные на командообразование, социально-психологические тренинги с использованием методики «Арка», как совместный вид деятельности, актуализирующий интеграционные ценности и значимость каждого участника группы в достижении общей цели деятельности.

### **3.7. Успешность стилей профессионального взаимодействия операторов помогающего типа в реализации трудовых функций**

В контексте данного исследования профессиональное взаимодействие рассматривается нами как часть профессионализации, формируемой в процессе приобретения профессиональных знаний, умений, норм и ценностей, необходимых для успешного выполнения трудовых задач.

В работе была выдвинута гипотеза о том, что представления о ценностно-смысловых регуляторах профессионального взаимодействия имеют различные элементы, включающие терминальные и инструментальные ценности, связанные с индивидуально-психологическими характеристиками и поведенческими стратегиями. Результаты исследования показали, что ценности взаимодействия, выполняющие интеграционную функцию: *взаимопомощь, уважение, понимание, доброжелательность, умение слушать* и др., – являются профессионально значимыми в данном виде операторского труда и отражают направленность на оказание помощи другому человеку. Интеграционная функция имеет наибольший удельный вес в представлениях всех исследуемых групп. Наибольшее число интеграционных ценностей выделяется в группах «адаптивные», «сотрудничающие» и «альтероцентрическим». Отличительной особенностью

групп «адаптивные» и «сотрудничающие» является интеграционная ценность *доброжелательность*, которую мы считаем профессионально важным качеством специалиста данного вида труда. Одновременно с этим для представления этих групп включают в ядерной зоне понятия: *помощь, доброжелательность, честность, уважение*, отражающие цель деятельности по организации оказания помощи.

Ценностно-смысловое ядро в представлениях группы со стилем «прагматичный» отсутствует, а в группе с «компромиссным» и «индифферентным» стилем не содержит нормативно-контролирующей ценности *ответственность*. Перечисленные группы могут быть классифицированы как не соответствующие помогающему типу деятельности, к которому относятся операторы помогающего типа.

Рассмотрение стилей профессионального взаимодействия в ситуации осуществления конкретного вида труда во всем многообразии субъект-субъектных и субъект-объектных отношений, позволило нам опередить стиль профессионального взаимодействия как систему ценностно-смысловой регуляции специалиста, согласующую индивидуально-личностные особенности и направленность оператора помогающего типа.

Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия отражаются на когнитивно-аксиологическом уровне и формируют всю систему индивидуально-личностных характеристик, реализуясь в трудовых функциях операторов через стили профессионального взаимодействия.

Разработанная модель исследования позволила рассмотреть понятие «ценностно-смысловые регуляторы» через стиль профессионального взаимодействия. Термин «стиль» употребляется для обозначения ценностно-смыслового и индивидуально-личностного своеобразия специалистов, которое реализуется в процессе профессионального взаимодействия. Таким образом, в модели исследования представлена ценностно-смысловая сфера специалиста, регулирующая систему профессионального отношения и поведения (профессиональное взаимодействие) и внешние условия, сформированные

алгоритмами, нормами и инструкциями. Конфигурация направленностей, включающая личностную («на себя»), общественную («на другого»), деловую («на дело») – образует направленность специалиста в зависимости от степени выраженности каждой из трех направленностей (Таблица 12), которая отражается в рангах успешности, рассчитанной по формуле: *направленность на другого* × 2 + *направленность на себя* + *направленность на дело* ( $\pm 1$ )<sup>2</sup>,

Таблица 12 – Стили профессионального взаимодействия в соответствии с конфигурацией направленности в профессиональном взаимодействии

Стиль профессионального взаимодействия	На себя		На другого		На дело		Ранг успешности
	min	max	min	max	min	max	
<b>Адаптивный</b>	1,8	3	1,9	3	2,4	3	11±2,8
<b>Сотрудничающий</b>	0	1,7	1,9	3	2,4	3	9,5±3,2
<b>Альтероцентрический</b>	0	1,7	1,9	3	0	2,3	7,9±4,4
<b>Компромиссный</b>	1,8	3	1,9	3	0	1,3	7±3,3
<b>Эгоцентрический</b>	1,8	3	0	1,8	0	1,3	5,9±4,3
<b>Прагматичный</b>	1,8	3	0	1,8	2,4	3	5,9±3,8
<b>Индифферентный</b>	0	1,7	0	1,8	0	1,3	2,3±4,6

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

В соответствии с проведенным профессиографическим анализом деятельности направленность «на другого» рассматривается как профессионально важное качество оператора помогающего типа, поэтому мы используем ее с двойным коэффициентом. Таким образом, стиль связан с успешностью деятельности, которая является функцией взаимодействия трех направленностей.

<sup>2</sup> Примечание: \* - если присутствуют интеграционные ценности в ядерной зоне представления, направленность «на другого» оценивается в двойном коэффициенте, \*\* - если ценность «ответственность» присутствует в ядерной зоне представления о ценностях профессионального взаимодействия суммируется 1, если отсутствует вычитается 1).

*Гипотеза о том, что успешность профессионального взаимодействия операторов обусловлена их индивидуальными стилями, а группы с низкой успешностью характеризуются отсутствием ценностно-смыслового регулятора «ответственность» в ядре представления была подтверждена.* Так, стиль профессионального взаимодействия выражается в ранге успешности от наиболее успешных – «адаптивного» ( $11 \pm 2,8$ ) и «сотрудничающего» ( $9,5 \pm 3,2$ ) к наименее успешному – «индифферентному» ( $-1-5,6$ ). При этом «альтероцентрический» ( $7,9 \pm 4,4$ ), «компромиссный» ( $7 \pm 3,3$ ), «эгоцентричный» ( $5,9 \pm 4,3$ ) рассматриваются как допустимые, «прагматичный» ( $5,9 \pm 3,8$ ) и «индифферентный» ( $2,3 \pm 4,6$ ) – как противоречащие данному виду операторского труда.

Таким образом, взаимосвязь ценностно-смысловых регуляторов с индивидуально-личностными характеристиками и направленность во взаимодействии реализуется в стилях профессионального взаимодействия, выражающихся не только в индивидуальной своеобразии, но и в ранге успешности.

В контексте деятельности оператора помогающего типа высокая выраженность трех направленностей «на себя», «на другого», «на дело» формирует адаптивный стиль специалиста, позволяющего быть успешным как с коллегами, так и с заявителем в процессе профессионального взаимодействия. **Адаптивный стиль профессионального взаимодействия** заключается в активной позиции в ситуации взаимодействия, способности профессионала изменять свои методы и подходы в зависимости от конкретных условий, задач и особенностей взаимодействия с другими участниками процесса. Это включает в себя гибкость в коммуникации, готовность к изменениям и способность учитывать мнения и потребности других. Этот стиль объединяет элементы адаптивной и трансформационной коммуникации, акцентируя внимание на динамике взаимодействия, способности подстраиваться под изменяющиеся условия среды. Это может означать изменение тональности, способа коммуникации в зависимости от особенностей субъекта взаимодействия, реакций

собеседника, перемены ситуации. Этот стиль характеризуется такими стилями саморегуляции поведения, как моделирование и гибкость. Средний уровень выраженности властно-лидирующего стиля межличностных отношений говорит об уверенности этих людей в своей компетентности, организаторских способностях, позволяющих управлять процессом профессионального взаимодействия в том числе в реализации коммуникативной, организаторской и образовательной трудовых функций. *Диагностическая функция* реализуется в способности быстро оценить ситуацию и сформировать оперативный образ происшествия. *Информационно-коммуникативная функция* отражается в гибкости профессионального поведения, быстром достижении результата в коммуникации. *Преобразующая функция* заключена в высокой скорости обработки входящих запросов и формировании карточек информационного обмена при поддержании качества обслуживания. *Организационная функция* состоит в знании алгоритмов и норм организации оказания многопрофильной помощи, способности скоординировать действия специалистов требуемых служб. *Образовательная функция* может проявляться в стремлении профессионального развития, поиске средств преодоления сложностей труда, выработке оптимальных способов саморегуляции и контроле собственного состояния в режиме многозадачности.

Конфигурация направленности «на другого» и «на дело» формирует взаимодействие характеризуемое как сотрудничество, уважительное отношение к другому лицу, ответственное отношение к выполнению профессиональных целей. **Сотрудничающий стиль профессионального взаимодействия** ориентирован на решение проблем и достижение результатов через конструктивное и продуктивное общение. Он включает в себя стремление к пониманию другого, ясное выражение мыслей, а также способность к критическому мышлению и конструктивной критике, о чем свидетельствует ценностно-смысловое ядро представлений о ценностях профессионального взаимодействия. Вовлеченность в решение задач определяет поиск оптимальных путей достижения цели, разработку плана действий и альтернатив. Стили саморегуляции поведения

специалиста «моделирование» и «гибкость» позволяют выбрать соответствующую стратегию поведения во взаимодействии. Наличие в корреляционной плеяде показателя «доминирование» может свидетельствовать об активной социальной позиции, ответственном отношении к другому человеку, составляющих предмет деятельности оператора по организации оказания помощи. Представителям группы с сотрудничающим стилем свойственно брать ответственность за результаты своей деятельности, а ценностно-смысловое содержание представлений (ценность «трудолюбие») свидетельствует о смыслообразующем значении профессии, отраженном в значимости другого человека (ценность «доброжелательность»), сохранении жизни и благополучия заявителя. *Диагностическая функция* выражается в способности проводить четкий алгоритмизированный опрос и оценивать сложность и экстренность ситуации. *Информационно-коммуникативная функция* раскрывается через способность уверенно вести опрос, конкретно и прямо задавать вопросы, облегчающие понимание того, в какой ситуации оказался заявитель. *Преобразующая функция*, может быть реализована в соответствии с психофизиологическими характеристиками, позволяющими эффективно работать в диалоге с АРМ, отражаясь в высокой скорости печати, быстрой реакции и других параметрах, характеризующих полнезависимый когнитивный стиль. *Организационная функция* состоит в знании алгоритмов и норм организации оказания многопрофильной помощи, способности скоординировать действия специалистов требуемых служб с соблюдением этических норм делового общения, отражающихся в ценностях уважительного, доброжелательного отношения к заявителю. *Образовательная функция* актуализирована осознанием ценности труда (ценность «трудолюбие» в ядерной зоне представления), что может быть косвенным подтверждением желания передать накопленный опыт молодым специалистам.

Направленность «на другого» обозначает стремление человека принести пользу другому в ущерб личностным и деловым задачам. Этот стиль свойственен людям альтруистического склада, для которых основной целью является

благополучие других. **Альтероцентрический стиль профессионального взаимодействия** проявляется как нивелирование собственной значимости в процессе решения профессиональной ситуации, акцентуации роли «другого». Реализация потребности в оказании помощи в ущерб организационным целям у представителей данной группы доминирует. *Диагностическая функция* выражается в способности проводить четкий алгоритмизированный опрос и оценивать сложность и экстренность ситуации, с вероятностью переоценки произошедшего события в виду высокой эмоциональной включенности. *Информационно-коммуникативная функция* раскрывается через способность уверенно вести опрос с вероятностью избыточности при речевом взаимодействии в виду высокой вовлеченности и повышенной значимости «другого» в деятельности. *Преобразующая функция* соответствует организационным нормам по приёму и обработке обращений. *Организационная функция* предполагает знание алгоритмов и норм организации оказания многопрофильной помощи, способность скоординировать действия специалистов требуемых служб, и вероятностью привлечения избыточного объема помощи. *Образовательная функция* выражена потребностью в оказании помощи в ущерб профессиональному развитию.

Конфигурация направленности «на себя» и «на другого» определяется как **компромиссный стиль профессионального взаимодействия**, при низкой выраженности направленности «на дело», этот стиль проявляется как нивелирование организационных задач, в котором на первый план выходят ценности взаимодействия, а не достижение профессиональных целей. Компромиссный стиль заключается в стремлении к согласованию и компромиссу во взаимодействии, что может замедлять процесс принятия решений при необходимости моделирования профессиональной ситуации, требующей оперативных действий темп обработки может не соответствовать требованиям деятельности. Стиль межличностного поведения характеризуется доверчивостью, потребностью в помощи и доверии со стороны окружающих. *Диагностическая и преобразующая функции* могут быть связаны с вероятностью низкой скорости



обработки обращений, неспособностью к быстрой реакции в случае экстренного режима работы. *Информационно-коммуникативная функция* может быть осуществлена под воздействием состояния обратившегося и ведомости в процессе речевого взаимодействия, вероятности вовлечения в психологическое состояние заявителя, соблюдения этических норм общения. *Организационная функция* может быть реализована с игнорированием норм организационной культуры, заключающихся в лимите времени и требующих оперативности действий. *Образовательная функция* может быть связана с доминированием потребности в общении в ущерб профессиональному росту.

Направленность «на себя» характеризуется как акцентуация профессионала на самом себе, своих интересах и целях и характеризует **эгоцентрический стиль профессионального взаимодействия**. Трудовые функции наилучшим образом выполняются только в том случае, когда велико ожидаемое личное вознаграждение. Коллективные задачи, клиентоориентированность воспринимаются как второстепенные, не приносящие особой пользы. Успешность в деятельности будет возрастать в том случае, когда работа будет отвечает эгоцентрическим потребностям. Данный стиль рассматривается как преобладание ощущения собственной значимости в процессе осуществления взаимодействия, которое проявляется в отсутствии стремления к пониманию «другого», «коммуникативное нападение», отсутствие уважения к чужому мнению, требование согласия от других участников, стереотипизация общения. Стиль межличностных отношений выражен тенденцией к соперничеству, скептицизмом, некоформностью. Учитывая особенности труда, описанные в трудограмме, такой стиль взаимодействия допустим в ситуации экстренного реагирования, когда речь идет о субъект-объектном взаимодействии, в целях минимизации временных затрат и получения необходимой информации. В ситуации консультативно-информационной помощи такой стиль взаимодействия будет негативным образом сказываться на качестве обработки обращений, вести к недовольству и конфликтам со стороны заявителя. *Диагностическая функция* может включать риск недооценки степени угрозы при определении сложности происшествия,

нивелирование значимости «другого», риск недоверчивого, пренебрежительного отношения в адрес заявителя ввиду отсутствия сформированности образа-цели деятельности. *Информационно-коммуникативная функция* содержит вероятность дефицитарного способа донесения информации до заявителя. *Преобразующая функция* может отражать высокий темп обработки обращений в пользу количественных значений в ущерб качественным. *Организационная функция* сопровождается знанием алгоритмов и норм, вероятностью игнорирования норм этического общения с заявителем. *Образовательная функция* проявляется в формальном соблюдении организационных норм.

Конфигурация направленности «на себя» и «на дело» характеризует прагматическую направленность, т.е. приоритет личностных задач при соблюдении профессиональных алгоритмов деятельности. Этот стиль характеризуется снижением значимости другого во взаимодействии и направленностью на выполнение трудовых операций. **Прагматичный стиль профессионального взаимодействия** ориентирован на достижение поставленных организационных целей, алгоритмов, проявление безразличия к мнению других, проявляющегося в излишней концентрации на личных целях. Выраженность «прямолинейно-агрессивного» стиля межличностных отношений отражает склонность представителей данной группы к проявлению чрезмерного упорства, прямолинейности. Специалистам свойственны такие личностные особенности, как самостоятельность, независимость, скептицизм. Основным мотивом трудовой деятельности, с учетом индивидуально-личностных особенностей, можно назвать материальную мотивацию, согласно методике Херцберга. *Диагностическая функция* может быть затруднена, так как ценностно-смысловое ядро представлено размытым содержанием и не содержит ценности «ответственность», что является существенным препятствием при формировании образа цели деятельности. Существует риск недооценки степени угрозы при определении сложности происшествия, нивелирование значимости «другого» при построении оперативного образа ситуации. *Информационно-коммуникативная функция* раскрывается через стремление к некритическому согласию, связана с

вероятностью отсутствия потребности в управлении речевым взаимодействием с заявителем. *Преобразующая функция* в реализации имеет риск возникновения профессиональных ошибок как на уровне операций, так и на уровне действий в связи с недостаточной вовлеченностью и заинтересованностью. *Организационная функция* может проявляться в недостаточном соблюдении норм организационной культуры, их игнорировании. *Образовательная функция*, скорее всего, отражается в вероятности отсутствия интереса к профессиональному развитию.

Низкая выраженность трех направленностей обозначена как невовлеченность, безынициативность в решении как организационных, так и личностных задач, т.е. как **индифферентный стиль профессионального взаимодействия**. Стиль межличностных отношений, согласно методике Т. Лири, выражен обособленностью, замкнутостью, неудовлетворенностью своей позицией, убежденностью в недоброжелательности окружающих. Параметр «вовлеченность» в этой группе самый низкий по сравнению с другими группами. *Информационно-коммуникативная функция* раскрывается через стремление к некритическому согласию, индифферентному отношению, связана с вероятностью неумения управлять процессом речевого взаимодействия. *Преобразующая функция* в реализации имеет риск возникновения профессиональных ошибок как на уровне операций, так и на уровне действий в связи с недостаточной вовлеченностью и заинтересованностью. *Организационная функция* может проявляться в недостаточном соблюдении норм организационной культуры, их игнорировании. *Образовательная функция*, скорее всего, отражается в вероятности отсутствия интереса к профессиональному развитию.

Таким образом, выдвинутое предположение о том, что стили профессионального взаимодействия специалистов наполнены различным ценностно-смысловым содержанием и имеют специфику в реализации трудовых функций операторов, подтвердилось.

Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия играют ключевую роль в профессиях помогающего типа, определяя активность индивида, развитость коммуникативных навыков, гибкость во взаимодействии,

реализующиеся в различных стилях профессионального взаимодействия, каковыми, по результатам исследования, являются «адаптивный» и «сотрудничающий».

Данная процедура позволила изучить связь стилей профессионального взаимодействия с исполнением трудовых функций специалиста. Результаты анализа позволили описать представленность каждой функции в деятельности операторов с разными стилями профессионального взаимодействия (Таблица 13).

Таблица 13 – Стиль профессионального взаимодействия и реализуемые трудовые функции

Стиль ПВ	Трудовые функции оператора помогающего типа					Ранг успеш.
	Диагн.	Преобр.	Организ.	Ин-коммун.	Образов.	
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
Компромиссный	Переоценка сложности и ситуации	Знание алгоритмов	Привлечение избыточного объема помощи	Коммуникативная избыточность	Обучаемость, способность передать знания	7±3,3

Эгоцентрический	Недооценка сложности и ситуации	Знание алгоритмов	Привлечение недостаточного объема помощи	Коммуникативная дефицитарность	Обучаемость, отсутствие интереса к развитию	5,9±4,3
Прагматичный	Недооценка сложности и ситуации	Знание алгоритмов, высокая скорость работы с техникой	Привлечение недостаточного объема помощи	Коммуникативная дефицитарность	Обучаемость, отсутствие интереса к развитию	5,9±3,8
Индифферентный	Недооценка сложности и ситуации	Знание алгоритмов, концентрация на психофизиологическом состоянии	Привлечение недостаточного объема помощи	Коммуникативная дефицитарность	Низкая обучаемость, отсутствие интереса к развитию	2,3±4,6

Источник: составлено автором по материалам проведенного исследования

В таблице 13 показана связь между стилем профессионального взаимодействия, трудовыми функциями и успешностью в деятельности. Было также выдвинуто предположение том, что в условиях совместной деятельности возможно провести индивидуальные оценку поведения специалиста в ходе выполнения поставленной групповой задачи. Мы находим целесообразным применение аппаратного комплекса «Арка», в процессе выполнения которого с привлечением экспертов становится возможным провести оценку поведения каждого участника и описать индивидуальные стратегии профессионального взаимодействия на регуляторно-поведенческом уровне.

Для представителей группы с «адаптивным» стилем профессионального взаимодействия характерно наличие конфигурации из трех направленностей, которые реализуются во всем многообразии трудовых функций, позволяющих осуществлять деятельность на высоком организационном уровне, соответствовать требованиям деятельности, обеспечивая ее успешность.

Для представителей групп «сотрудничающий», «компромиссный», «альтероцентрический» характерна общая направленность «на другого», которая позволяет реализовывать диагностическую, информационно-коммуникативную,

образовательную функции с соблюдением организационных норм и правил. У представителей группы с «сотрудничающим» стилем, которых отличает наличие ценности «трудолюбие», образовательная функция может быть осуществлена не только как функция обучения, но и как способность передать накопленный опыт другим сотрудникам в качестве наставника. Для сотрудников с «компромиссным» и «альтероцентрическим» стилями профессионального взаимодействия существует вероятность увеличения временных лимитов в связи с акцентом на интеграционные ценности взаимодействия, что может затруднять реализацию организационной, преобразующей и диагностической функций и приводить к увеличению лимитов обработки обращения.

Отсутствие направленности «на дело» и значимости ценностей профессионального взаимодействия в группах с «альтероцентрическим» стилем при реализации трудовых функций может негативно сказываться на диагностической функции, преувеличивая значимость другого человека в ущерб организационным нормам, вследствие чего возникает вероятность избыточности в привлечении других служб при организации помощи. Для представителей групп со стилем «эгоцентрический» характерно отсутствие направленности «на другого», что препятствует реализации коммуникативно-информационной, организационной, образовательной и диагностической функций. Для представителей групп с «прагматичным», «индифферентным» стилями профессионального взаимодействия также характерно отсутствие направленности «на другого» и ценностно-смыслового ядра, включая нормативно-контролирующую ценность «ответственность». Такое своеобразие стиля препятствует реализации диагностической, коммуникативно-информационной, преобразующей, организационной и образовательной функций, рассматривается как несоответствующее требованиям труда и, скорее всего, препятствует процессу профессионализации и достижению профессионального мастерства.

Так как отсутствие направленности «на другого» в выделенных стилях не соответствует особенностям деятельности, связанной с действиями, направленными на обеспечение безопасности и оказание помощи заявителю, они

могут быть критериями неуспешности при профессиональном подборе специалистов. Отсутствие значимости «другого» на ценностном уровне формирует искаженный образ деятельности, что может вести к ошибкам нравственного характера, избеганию ответственности, грубой форме взаимодействия с заявителем, уклонению от обязательств, дисциплинарным нарушениям и др. Решение практической задачи возможности формирования приоритетных стилей профессионального взаимодействия, каковыми, по результатам исследования, являются «адаптивный», «сотрудничающий» стили, будет способствовать повышению эффективности и укреплять ценностно-смысловую стержень организации в этом виде операторского труда. Формирующие методы должны включать различные социально-психологические тренинги, повышающие значимость другого человека, занятия на совершенствование коммуникативных навыков, актуализацию ценностных ориентаций и смыслов. Работа по развитию ценностно-смысловой регуляции специалистов помогающего типа обеспечивает возможность гармонизации личности профессионала, способствуя процессу профессионализации и выработке оптимальных средств постижения профессии. Внедрение практических рекомендаций будет способствовать эффективности труда и снижать текучесть кадров, повышая лояльность сотрудников.

### **Выводы к III главе**

1. Проведенный сравнительный анализ между представлениями о ценностях взаимодействия и ценностях профессионального взаимодействия показал определенные различия. Установлено, что ценности взаимодействия, такие как честность, искренность, открытость, доверие и др., выполняют интеграционную функцию, в то время как ценности профессионального взаимодействия включают функции контроля, оценки, нормативности, саморегуляции, мотивации.

2. Общими ценностно-смысловыми регуляторами молодых и опытных специалистов выступают ориентационная, оценочная и нормативная функции. Отличительными ценностями профессионального взаимодействия в группе молодых специалистов являются интеграционные ценности «уважение» и

«доброжелательность», в группе опытных – мотивационная ценность «трудолюбие».

3. Применение аппаратной методики «Арка» с привлечением экспертов целесообразно в качестве инструмента, позволяющего моделировать условия труда оператора помогающего типа, проведение индивидуальной оценки участников с целью описания направленности в профессиональном взаимодействии на регуляторно-поведенческом уровне.

4. *Интеграционная функция* в деятельности операторов помогающего типа отражает значимость ценности другого человека в этом виде операторского труда и представлена широким разнообразием ценностей, таких как *взаимопомощь, уважение, помощь, понимание, доброжелательность, умение слушать* и др., что отражает ведущую социономическую направленность операторов помогающего типа.

5. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия определяют индивидуально-личностные особенности и профессиональную направленность оператора помогающего типа, которая обеспечивает успешность исполнение трудовых функций, реализуясь в стилях профессионального взаимодействия, от наиболее сочетаемых с особенностями деятельности – адаптивного и сотрудничающего к противоречащим данному виду операторского труда – прагматичному и индифферентному.

6. Стиль профессионального взаимодействия специалистов определяется смысловой наполненностью ценностей профессионального взаимодействия и имеет специфику в реализации каждой из пяти трудовых функций: диагностической функции – от быстрой оценки до недооценивания степени сложности; информационно-коммуникативной – от коммуникативной компетентности до коммуникативной дефицитарности; преобразующая функция проявляется в скорости принятия информации и знании алгоритмов; организационная функция заключена в умении организовать требуемый объем помощи; образовательная функция – в способности усвоить профессиональную информацию и передать опыт другим, в стремлении к профессиональному



саморазвитию.

7. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия играют ключевую роль в профессиях помогающего типа, определяя активность индивида, развитость коммуникативных навыков, гибкость во взаимодействии, реализующихся в различных стилях профессионального взаимодействия, каковыми, по результатам исследования, являются «адаптивный», «сотрудничающий», «альтероцентрический», «компромиссный», «прагматичный», «эгоцентрический» и «индифферентный» стили.

## 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 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: на себя, отраженную 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» целесообразно в качестве метода, позволяющего моделировать условия труда оператора помогающего типа.

### Список литературы

1. Абдулина, Ю.А., Алдашева, А.А. Особенности личности специалистов по организации оказания многопрофильной помощи, имеющих разный уровень удовлетворенности трудом // Вестник Государственного университета просвещения. Серия: Психологические науки. 2024. – №4. – С. 123-140.
2. Абульханова-Славская, К.А. Стратегия жизни / К.А. Абулханова-Славская. – М.: Мысль, 1991. – 195 с.
3. Российский менталитет: вопросы психологической теории и практики / под ред. К.А. Абульхановой, А.В. Брушлинского, М.И. Воловиковой. – М. : Ин-т психологии РАН, 1997 г. – 336 с.
4. Абульханова, К.А. Коллективная монография. М.: Институт психологии РАН, 1997.
5. Абульханова-Славская, К.А. Типология активности личности / К.А. Абулханова-Славская // Психологический журнал. – 1985. – Т. 6. – № 5. – С. 318–320.
6. Агафонова, С.В. Особенности связи мотивационно-волевого компонента с направленностью нравственного выбора и уровнем нравственного развития человека / С.В. Агафонова // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2015. – № 6. – С. 8–28.
7. Акимова, А.Ю. Эффективность профессиональной деятельности работников с разными типами доверия технике: на примере работников локомотивных бригад: автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03 / А.Ю. Акимова ; [Место защиты: Ин-т психологии РАН]. – М., 2013. – 29 с.
8. Алдашева А.А. Индивидуально-личностные детерминанты выбора стратегий преодоления сложности профессиональных условий летчиками ВКС / А.А. Алдашева [и др.] // Авиационно-космическая медицина, авиационная психология и военная эргономика. Становление, состояние и перспективы развития / под ред. В.А. Пономаренко. – М. : Перо, 2021. – С. 11–18.
9. Алдашева, А.А. Ценностно-смысловая сфера в представлениях специалистов-операторов «Системы 112» / А.А. Алдашева, О.А. Первачева // Методология современной психологии. – 2023. – № 18. – С. 15–28.
10. Алдашева, А.А. Ценностно-смысловые регуляторы и личностные особенности операторов «Системы 112» с разным стажем работы / А.А. Алдашева, О.А. Первачева // Теоретическая и экспериментальная психология – 2023а. – № 4. – С. 143–162.
11. Алдашева, А.А. Функции ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии / А.А. Алдашева, О.А. Первачева, О.В. Рунец // Актуальные проблемы современной социальной психологии и ее отраслей / под ред. Т.В. Дробышевой [и др.]. – М. : Ин-т психологии РАН, 2023б. – С. 749–756.
12. Алдашева, А.А. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия в группах с разной эффективностью труда / А.А. Алдашева, О.А. Первачева // Психологические исследования / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко, Н.Е. Харламенковой. – М. : ИПРАН, 2022. – С. 90–99.

13. Алдашева А.А. Стратегии профессионального поведения в помогающих профессиях / А.А. Алдашева, О.В. Рунец // Социальные и гуманитарные науки на Дальнем Востоке. – 2019. – Т. 16, № 4. – С. 73–79.
14. Алдашева, А.А. Особенности менталитета приёмных родителей как социальной группы / А.А. Алдашева, О.А. Первачева // Южно-российский журнал социальных наук. – 2020. – Т. 21, № 3. – С. 112–124.
15. Алдашева, А.А. Образ организации оказания помощи у операторов с разной степенью доверия к себе / А.А. Алдашева, О.В. Рунец // Личность в изменяющейся социальной реальности: общение и событийность. : Материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Краснодар, – 2023. – С. 13-16
16. Александрова, Н.П. Эмоциональная саморегуляция и личностные факторы стрессоустойчивости / Н.П. Александрова, Е.Н. Богданов // Прикладная юридическая психология. – 2014. – № 1. – С. 22–30.
17. Алишев, Б.С. Психологическая теория ценности (системно-функциональный подход) : автореф. дис. ... д-ра психол. наук / Б.С. Алишев. – Казань : ИСПО РАО, 2002. – 33 с.
18. Алишев, Б.С. Психология формирования, демократической культуры студентов ССУЗ / Б.С. Алишев. – Казань : ИСПО РАО, 2001. – 224 с.
19. Алмаев Н. А. Применение контент-анализа в исследованиях личности / Н. А. Алмаев – «Когито-Центр», 2012 (Методы психологии). – 176 с.
20. Ангеловский, А.А. Анализ понятий профессия, профессиональное сознание, профессиональная деятельность, профессионализм / А.А. Ангеловский // Известия Самарского научного центра РАН. – 2010. – № 5-2. – С. 306–315.
21. Анохин, П.К. Проблема принятия решения в психологии и физиологии / П.К. Анохин // Вопросы психологии. – 1974. – № 4. – С. 21–29.
22. Астанина, Н.Б. Создание и апробация нового личностного опросника «Методика изучения доверия к себе» / Н.Б. Астанина // Психологическая наука и образование. – 2010. – № 3. – С. 159–172.
23. Банщикова, Т.Н. Саморегуляция и жизнестойкость на разных стадиях профессионального становления / Т.Н. Банщикова, М.Л. Соколовский, Е.А. Фомина Е.А. // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2022. – № 2. – С. 67–92. – DOI: 10.24412/2073-0861-2022-2-67-92.
24. Безбогов, А.А. Принцип системности Б.Ф. Ломова в психологии и оценивание функционирования систем «человек-техника» / А.А. Безбогов // Развитие идей Б.Ф. Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии / под ред. В.А. Бодрова [и др.]. – М. : ИПРАН, 1992.
25. Бовина И.Б. Стратегии исследования социальных представлений // Социологический журнал. 2011. №3.
26. Бодалев, А.А. Психология о личности / А.А. Бодалев. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1988. – 188 с.
27. Бодров, В.А. Информационный стресс в операторской деятельности // Психологические основы профессиональной деятельности : хрестоматия / под ред. В.А. Бодрова. – М. : ПЕР СЭ, 2007. – С. 609–615.

28. Бодров, В.А. Информационный стресс : учеб. пособие для вузов / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
29. Бражникова, А.Н. Нравственность профессионала: постановка проблемы и возможность исследования / А.Н. Бражникова // Личность профессионала в современном мире / под ред. Л.Г. Дикой, А.Л. Журавлева. – М. : ИПРАН, 2013. – С. 81–95.
30. Братусь, Б.С. Аномалии личности / Б.С. Братусь. – М. : Мысль, 1988. – 301 с.
31. Братусь, Б.С. К проблеме нравственного сознания в культуре уходящего века / Б.С. Братусь // Вопросы психологии. – 1993. – №1. – С. 6–13.
32. Брессо, Т.И. Социокультурные детерминанты просоциальной мотивации студентов социэкономических профессий : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Т.И. Брессо. – М., 2013. – 172 с.
33. Бубнова, С.С. Принципы и методы изучения ценностных ориентаций личности как системы с нелинейной структурой / С.С. Бубнова // Психологическое обозрение. – 1997. – № 1. – С. 15–20.
34. Ванеева, Т. Б. Профессиональные ценности и ответственность сотрудников как показатель эффективного управления в системе МЧС / Т. Б. Ванеева, О. В. Шмурыгина // Бизнес. Образование. Право. – 2022. – № 3(60). – С. 37-43. – DOI 10.25683/VOLBI.2022.60.311
35. Венда, В.Ф. Дифференциально-психологические аспекты индивидуальной адаптации информационного взаимодействия человека и машины / В.Ф. Венда, В.М. Русалов // Методология инженерной психологии, психологии труда и управления. – М. : Наука, 1981. С. 78–95.
36. Володько, В.Ф. Психология управления: учеб.-метод. Пособие: в 2 т. Т. 1: Психология объекта и субъекта управления / В.Ф. Володько. – Минск : БНТУ, 2012. – 414 с.
37. Выготский, Л.С. Собрание сочинений: В 6-ти т. Т.3 Проблемы развития психики / Под ред. А. М. Матюшкина. – М.: Педагогика, 1983.
38. Глухов, Д.В. Перспективные технологии оценки состояния человека оператора в процессе профессиональной деятельности / Д.В. Глухов, А.Г. Меркулова, С.А. Калинина // Материалы 16-го Российского Национального Конгресса с международным участием «Профессия и здоровье», Владивосток, 21–24 сентября 2021 г. / ФГБНУ «Научно-исследовательский институт медицины труда имени академика Н.Ф. Измерова»; НКО Ассоциация врачей и специалистов медицины труда (АМТ). – Владивосток: НКО Ассоциация врачей и специалистов медицины труда, 2021. – С. 136–140. – DOI: 10.31089/978-5-6042929-2-1-2021-1-136-140.
39. Голубев, А.А. Психологические основы организации адаптивных систем профессионально-психологического отбора операторов: дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.03 / А.А. Голубев. – Ярославль, 2008.
40. Голубничий, Р.В. Структура и функции ценностно-правовых ориентаций личности: социально-философское измерение в контексте культурных практик современности / Р.В. Голубничий // Ученые записки Крымского федерального



- университета имени В.И. Вернадского. Философия. Политология. Культурология. – 2020. – № 4. – С. 53–62.
41. Горькая, Ж.В. Честность как нравственная ценность профессионала / Ж.В. Горькая, М.К. Худышева // Живая психология. – 2016. – Т. 3, № 2. – С. 121–126. – DOI: 10.18334/jp.3.2.36514.
  42. Горькая, Ж.В. Психология ценностей : учеб. пособие / Ж.В. Горькая. – Самара : Изд-во «Самарский университет», 2014. – 92 с.
  43. Горюнова, Л.Н. Операторская деятельность в человекотехнических системах / Л.Н. Горюнова. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2006. – 68 с.
  44. Грачев, А.А. Психологическая модель работника в организационной психологии / А.А. Грачев // Современное состояние и перспективы развития психологии труда и организационной психологии / под ред. А.Н. Занковского, А.Л. Журавлева. М. : ИПРАН, 2018. – С. 755–769.
  45. Грачев, А.А. Психологическое проектирование организационной среды по критериям жизненных ориентаций работника / А.А. Грачев // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. – 2008. – № 62. – С. 230–235.
  46. Григорьев, Л.И. Оценка профессионально важных психологических характеристик диспетчера в человеко-машинных системах АСУТП нефтегазового производства / Л.И. Григорьев, О.Н. Чернышева, В.В. Кучерявый // Проблемы управления. – 2017. – № 1. – С. 65–74.
  47. Гуцыкова С. В. Метод экспертных оценок. Теория и практика / С. В. Гуцыкова – «Когито-Центр», (Методы психологии). 2011 – 161 с.
  48. Деккерт, Д.В. Особенности формирования профессиональной культуры сотрудников ГПС МЧС России / Д.В. Деккерт // Вестник ЧГПУ. – 2012. – № 4. – С. 48–57.
  49. Дикая, Л.Г. Психическая саморегуляция функционального состояния человека / Л.Г. Дикая. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. – 422 с.
  50. Дильтей В. Типы мировоззрения и обнаружение их в метафизических системах / пер. Г.А. Котляра, С.И. Гессена // Культурология. XX век: антология. М., 1995. С. 213-255.
  51. Дмитриева, М.А. Доброжелательность как критерий успешности профессионального официанта / М.А. Дмитриева, Н.В. Дмитриева // Наука и общество: материалы междунар. науч. Конф., 09 апреля 2021 г. – М. : Моск. ун-т им. С.Ю. Витте, 2021. – С. 138–143.
  52. Должностная инструкция ведущего специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов отдела приёма и обработки экстренных вызовов Государственного казенного учреждения города Москвы «Система 112» : Приказ ГКУ «Система 112». – М., 2020.
  53. Донцов, А.И. О ценностных отношениях личности / А.И. Донцов // Советская педагогика. – 1974. – № 5. – С. 6–7.
  54. Дружилов, С.А. Влияние профессиональной группы и профессионального сообщества на становление и сохранение индивидуального профессионализма [Электронный ресурс] / С.А. Дружилов // Современные научные исследования и

- инновации. – 2015. – № 3, Ч. 5. – URL: <https://web.snauka.ru/issues/2015/03/49885> (дата обращения: 28.04.2024).
55. Душков, Б.А. Основы инженерной психологии: учебник для студентов вузов / Б.А. Душков, А.В. Королев, Б.А. Смирнов. – М. : Академический Проект ; Екатеринбург: Деловая книга, 2002. – 574 с.
  56. Желтонова, Ю.А. Ценностно-смысловые детерминанты межличностного взаимопонимания: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Ю.А. Желтонова. – Ростов-на-Дону, 2000. – 179 с.
  57. Журавлев, А.Л. Ориентация на принципы и нормы социального взаимодействия как фактор психологического отношения к деловому партнерству / А.Л. Журавлев, В.А. Позняков, Т.С. Вавакина // Психологический журнал. – 2017. – Т. 38, № 1. – С. 5–15.
  58. Журавлев, А.Л. «Социально-психологическая зрелость»: попытка обосновать понятие / А.Л. Журавлев // Феномен и категория зрелости в психологии / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М. : Ин-т психологии РАН, 2007. – С. 198–222.
  59. Журавлева, Н.А. Динамика ценностных ориентаций личности в российском обществе / Н.А. Журавлева. – М. : ИПРАН, 2006. – 334 с.
  60. Завалова, Н.Д. Образ в системе психической регуляции деятельности / Н.Д. Завалова, Б.Ф. Ломов, В.А. Пономаренко. – М. : Наука, 1986. – 173 с.
  61. Занковский, А.Н. Психология лидерства: от поведенческой модели к культурноценностной парадигме : моногр. / А.Н. Занковский. – М. : Ин-т психологии РАН, 2011. – 296 с.
  62. Занковский, А.Н. Организационная психология : учеб. пособие для вузов по специальности «Организационная психология» / А.Н. Занковский. – 2-е изд. – М. : Флинта: МПСИ, 2002. – 648 с.
  63. Зеер, Э.Ф. Психология профессионального образования : учеб. пособие / Э.Ф. Зеер. – Екатеринбург, 2000.
  64. Зейгарник, Б. В. Психология личности: норма и патология: Избр. психол. тр. / Б.В. Зейгарник; Под ред. М.Р. Гинзбурга; Рос. акад. образования. Моск. психол.-соц. ин-т. - 2. изд., испр. - Москва : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж : МОДЭК, 2003 (ФГУП ИПФ Воронеж). - 415 с.
  65. Зинченко, В.П. Применение ЭВМ для исследований исполнительной и познавательной деятельности оператора / В.П. Зинченко, В.Д. Труш // Труды ВНИИТЭ. Эргономика / под ред. В.П. Зинченко. – М. : ВНИИТЭ, 1978. – С. 3–11.
  66. Знаков, В.В. Понимание в познании и общении / В.В. Знаков. – М. : Ин-т психологии РАН, 1994. – 237 с.
  67. Золотовицкая, М.В. Профилактика и коррекция эмоционального выгорания сотрудников центра обработки вызовов системы-112 техниками коучинга / М.В. Золотовицкая, Е.С. Иванова // Интеграция науки и практики в современных условиях: материалы X Международной науч.-практ. конф., Невинномысск, 18–19 октября 2017 г. – Невинномысск : Перо, 2017. С. 93–96.
  68. Зубкова, И.В. Коммуникативные барьеры как фактор повышения риска непонимания в межличностных отношениях / И.В. Зубкова // Известия

- Саратовского университета. Новая серия. Сер.: Акмеология образования. Психология развития. – 2011. – № 2. – С. 72–76.
69. Зюбина, И.А. Феномен доминирования и ситуация как внешний компонент речевого акта / И.А. Зюбина // Научная мысль Кавказа. – 2022. – № 2 (110). – С. 101–106. – DOI 10.18522/2072-0181-2022-110-101-106.
70. Иванова, Е.М. Профориентационная профессиография : метод. пособие / Е.М. Иванова. – М. : Высшая школа психологии, 2005. – 96 с.
71. Иванова, Е.М. Технология психологической оценки профессионала / Е.М. Иванова // Вопросы психологии. – 1991. – № 4. – С. 35–42.
72. Иванова, Н.А. Применение метода свободных ассоциаций в эмпирических социологических исследованиях / Н.А. Иванова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. – 2013. – № 3. – С. 116–122.
73. Ильина, О.Н. Проактивное рабочее поведение: концепции и направления исследований / О.Н. Ильина, Н.Н. Лепехин, С.А. Маничев // Организационная психология. – 2022. – Т. 12, № 1. – С. 92–127. – DOI 10.17323/2312-5942-2022-12-1-92-127.
74. Инглхарт, Р. Модернизация, культурные изменения и демократия: Последовательность человеческого развития / Р. Инглхарт. – М. : Новое издательство, 2011. – 464 с.
75. Каминская, Е.В. Специфика деятельности специалиста-оператора «Системы 112» / Е.В. Каминская, О.Н. Сиваш, О.А. Первачева // Современные направления исследований в психологии: вызовы третьего десятилетия XXI века : материалы Международной науч.-практ. конф., посвященной 100-летию со дня рождения заслуженного деятеля науки РФ, доктора философских наук, профессора Георгия Викторовича Телятникова, 30-летию факультета психологии Тверского государственного университета, Тверь, 01–02 июня 2023 года. – Тверь : Твер. гос. Ун-т, 2023. – С. 378–385.
76. Карапетян, Л.В. Особенности эмоционально-личностного благополучия представителей социономических профессий (врачей и психологов) / Л.В. Карапетян // Известия Саратовского университета. Новая серия. Сер.: Акмеология образования. Психология развития. – 2020. – № 2 (34). – С. 140–147.
77. Карпинский, К.В. Профессиональная деятельность и развитие личности как субъекта жизни / К.В. Карпинский // Личность профессионала в современном мире / под ред. Л.Г. Дикой, А.Л. Журавлева. – М. : ИП РАН, 2013. – С. 25–59.
78. Карпов, А.В., Карпов, А.А., Присяжнюк, С.О. (2024). Специфика формирования профессиональных компетенций специалистов IT-сферы. Национальный психологический журнал, 19(4) , 201-214. – DOI 10.11621/nrj.2024.0414
79. Карпов А.В. Структура метакогнитивной регуляции информационной деятельности : монография / А. В. Карпов, А. А. Карпов. – Ярославль : Филигрань, 2022. – 816 с.
80. Китова, Д.А. Мировоззрение как психологический феномен в обыденном представлении Россиян / Д.А. Китова, А.Л. Журавлев // Психологический журнал. – 2021. – Т. 42, № 4. – С. 106–117. – DOI 10.31857/S020595920016045-5.

81. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения : учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / Е.А. Климов. – М. : «Академия», 2004. – 304 с.
82. Климов, Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях / Е.А. Климов. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1995. – 224 с.
83. Климов, Е.А. Введение в психологию труда / Е.А. Климов. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 2004. – 224 с.
84. Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного казенного учреждения города Москвы «Система 112» (от 22.12.2021) : Приказ ГКУ «Система 112» № 46 от 2021 г. – URL: [https://112.mos.ru/upload\\_local/iblock/7d1/7d1fdb2147fd93eb5e5ad8851042cf04/kodeks\\_etiki\\_i\\_sluzhebnogo\\_povedeniya\\_rabotnikov\\_gku\\_sistema\\_112.pdf](https://112.mos.ru/upload_local/iblock/7d1/7d1fdb2147fd93eb5e5ad8851042cf04/kodeks_etiki_i_sluzhebnogo_povedeniya_rabotnikov_gku_sistema_112.pdf) (дата обращения: 13.03.2024).
85. Кон, И.С. В поисках себя: Личность и ее самосознание / И.С. Кон. – М. : Политиздат, 1984. – 335 с.
86. Конопкин О.А. Функциональная структура саморегуляции деятельности и поведения // Психология личности в социалистическом обществе: Активность и развитие личности / Под ред. Б.Ф. Ломова, К.А. Абульхановой. М.: Наука, 1989.
87. Кораблина, Е.П. Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е.П. Кораблина // Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена. – СПб. : Росс. гос. пед. ун-т им. А.И. Герцена, 2019. – 211 с.
88. Костин, А.Н. Метод таксономии межсаккадических интервалов движений глаз для оценки операторской деятельности / А.Н. Костин // Организационная психология и психология труда. – 2018. – Т. 3, № 3. – С. 233–239.
89. Кузнецов, Д.С. Руководство диспетчера АРМ. Система 112. ИскраУралТел / Д.С. Кузнецов. – 2016. – URL: <https://ppt-online.org/893299> (дата обращения: 11.03.2024).
90. Купрейченко, А.Б. Психология доверия и недоверия / А.Б. Купрейченко. – М. : Ин-т психологии РАН, 2008. – 564 с.
91. Кухтова, Н.В. Структурные компоненты просоциальной личности специалистов, ориентированных на оказание помощи / Н.В. Купрейченко // Психология человека в образовании. – 2021. – Т. 3, № 3. – С. 273–287.
92. Ламскова, О.М. Профессионализм как ценность корпоративной культуры / О.М. Ламскова // Экономика и социум. – 2015. – № 3-2 (16). – С. 14–20.
93. Леонова, А.Б. Функциональные состояния человека в трудовой деятельности / А.Б. Леонова, В.И. Медведев. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1981. – 112 с.
94. Леонтьев, Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности / Д.А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1999. – 487с.
95. Леонтьев, Д.А., Рассказова Е.И. Тест жизнестойкости / Д.А. Леонтьев, Е.И. Рассказова. М. : Смысл, 2006. – 63 с.

96. Леонтьев, Д.А. Факторная структура теста смысложизненных ориентации / Д.А. Леонтьев, М.О. Калашников, О.Э. Калашникова // Психологический журнал. – 1993. – № 1. – С. 150–155.
97. Ломов, Б.Ф. К проблеме деятельности в психологии / Б.Ф. Ломов // Психологический журнал. – 1981. – Т. 2, №5. – С. 3–22.
98. Ломов, Б.Ф. Психологические проблемы деятельности в особых условиях : сб. / Б.Ф. Ломов ; АН СССР, Ин-т психологии ; отв. ред. Б.Ф. Ломов, Ю.М. Забродин. – М. : Наука, 1985. – 232 с.
99. Макарова, В.В. Особенности профессионального психологического отбора летного состава гражданской авиации / В.В. Макарова // Экстремальная психология: теория и практика. Часть II : сб. науч. ст. / кол. авт. ; под ред. А.В. Кокурина, В.И. Екимовой, Е.А. Орловой. – М. : РУСАЙНС, 2017.
100. Макеева, М.В. Справедливость как нормативно-ценностный регулятор общественных отношений / М.В. Макеева // Преподаватель XXI век. – 2010. – № 3. – С. 235–240.
101. Мансури, О.В. Психологические особенности личности специалистов экстремальных профессий с длительным стажем трудовой деятельности : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.13 / О.В. Мансури. – Ростов н/Д, 2019. – 242 с.
102. Марарица Л.В. Альтруистическое инвестирование как нетворкинг-стратегия личности: разработка шкалы и проверка конструктивной валидности / Л.В. Марарица [и др.] // Социальная психология и общество. – 2019. – Т. 10, № 3. – С. 157–176. – DOI: 10.17759/sps.2019100310.
103. Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М. : Знание, 1996. – 308 с.
104. Масаев, В.Н. К вопросу применения ситуационных задач в процессе формирования практических навыков профессиональной готовности специалиста системы-112 / В.Н. Масаев, А.П. Филкова // Мир науки. – 2017. – Т. 5, № 1.
105. Машарина, А.Ф. Взаимосвязь показателей саморегуляции и духовно-нравственных качеств личности / А.Ф. Машарина // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2022. – Т. 10, № 3 (38). – С. 211–222. – DOI: 10.23888/humJ2022103211-222.
106. Медведев, В.И. Функциональные состояния человека / В.И. Медведев, А.Б. Леонова // Физиология трудовой деятельности / под. ред. В.И. Медведева. – СПб. : Наука, 1993. – С. 10–54.
107. Меткин, М.В. Использование деловой игры при подготовке диспетчеров системы-112 с ограниченными возможностями здоровья / М.В. Меткин, Д.Н. Церфус // Личность в экстремальных условиях и кризисных ситуациях жизнедеятельности. – 2014. – № 4. – С. 320–322.
108. Милакова, В.В. Психологические особенности профессионального самоопределения будущих специалистов помогающих профессий социномического типа : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.13 / В.В. Милакова ; Астрахан. гос. ун-т. – Астрахань, 2007. – 234 с.

109. Монмоллен, М. Системы «человек и машина»: пер. с франц./ М. Монмоллен; под ред. Д.А. Ошанина. – М.: Мир, 1973. – 256 с.
110. Моросанова, В.И. Актуальные направления исследования осознанной саморегуляции в образовании и профессиональном самоопределении / В.И. Моросанова // Личностный ресурс субъекта труда в изменяющейся России / под ред. В.И. Моросановой, Е.А. Фоминой, Т.Н. Банщиковой. – Иваново : Научный мир, 2018. – С. 9–16. – DOI: 10.30888/978-5-6041451-4-2.1.1.
111. Моросанова, В.И. Стиль саморегуляции поведения (ССПМ): Руководство / В.И. Моросанова. – М. : Когито-Центр, 2004. – 44 с.
112. Мунипов, В.М. Эргономика: человекоориентированное проектирование техники, программных средств и среды / В.М. Мунипов, В.П. Зинченко. – М. : Логос, 2001. – 356 с.
113. Муртазин, Р.А. Ценностные ориентации личности как функции регуляторов социального поведения индивидов / Р.А. Муртазин // Проблемы и перспективы развития образования : материалы I Междунар. науч. конф. Т. 1. – Пермь : Меркурий, 2011. – С. 34–36.
114. Муртазина, Е.П. Система поведенческого доминирования: обзор психофизиологических особенностей и нейробиологических маркеров / Е.П. Муртазина, И.С. Матюлько, Б.В. Журавлев // Журнал медико-биологических исследований. – 2020. – Т. 8, № 4. – С. 427–441. – DOI: 10.37482/2687-1491-Z036.
115. Мясищев, В.Н. Психология отношений: избранные психологические труды / В.Н. Мясищев ; под ред. А.А. Бодалева ; Российская акад. образования, Москов. психолого-социальный ин-т. – 4-е изд. – М. : Изд-во Москов. психолого-социального ин-та ; Воронеж : МОДЭК, 2011.
116. Неймарк, М.С. Направленность личности: взгляд из 2012 года / М.С. Неймарк, Н.Н. Толстых // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 16. Психология. Педагогика. – 2013. – Вып. 1. – С. 5–13.
117. Никуло, Е.А. Взаимосвязь ценностных ориентаций и ответственного отношения предпринимателей к участникам делового взаимодействия / Е.А. Никло // Психология в экономике и управлении. – 2014. – № 1. – С. 28–32.
118. Обознов, А.А. Исследование условий выявления летчиками критических ситуаций полета : автореф. дис. ... канд. психол. наук / А.А. Обознов. – М., 1978.
119. Обознов, А.А. Доверие/недоверие и сверхдоверие/сверхнедоверие автоматике в операторской деятельности / А.А. Обознов, А.Ю. Акимова // Автоматизация в промышленности. – 2022. – № 2. – С. 4–9. – DOI: 10.25728/avtprom.2022.02.01.
120. Обозов, Н.Н. Межличностные отношения / Н.Н. Обозов. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1979. – 150 с.
121. Ожиганова, Г.В. Адаптация опросника «Духовная личность» на русскоязычной выборке / Г.В. Ожиганова // Экспериментальная психология. – 2019. – Т. 12, № 4. – С. 160–176. – DOI: 10.17759/exppsy.2019120413.
122. Ожиганова, Г.В. Духовная личность / Г.В. Ожиганова. – М. : Ин-т психологии РАН, 2020. – 288 с.

123. Ожиганова, Г.В. Саморегулятивные способности человека в профессиональной деятельности / Г.В. Ожиганова // Вестник Российского университета дружбы народов. Сер.: Психология и педагогика. –2016. – № 4. – С. 37–46.
124. Ожиганова, Г.В. Духовные способности как ресурс жизнедеятельности / Г.В. Ожиганова. – М. : Ин-т психологии РАН, 2016. – 282 с.
125. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А.П. Панфилова, А.В. Долматов ; под общ. ред. А.П. Панфиловой. – М. : Юрайт, 2024. – 488 с.
126. Первачева, О.А. Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия в группах с разной эффективностью труда // Психологические исследования: сб. ст. / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко, Н.Е. Харламенковой. – М. : Ин-т психологии РАН, 2022. – С. 90–99.
127. Петровский, А.В. Вопросы истории и теории психологии: Избранные труды / А.В. Петровский. – М. : Педагогика, 1984. – 272 с.
128. Петровский, М.Г. Психология : словарь / М.Г. Петровский, А.В. Ярошевский. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
129. Пономаренко, В.А. Психология человеческого фактора в опасной профессии / В.А. Пономаренко. – Красноярск : Поликом, 2006. – 618 с.
130. Пономаренко, В.А. Психология жизни и труда летчика / В.А. Пономаренко; [Предисл. В. Цуварева]. – М. : Воениздат, 1992. – 224 с.
131. Постылякова, Ю.В. Роль ценностных ориентаций руководителя при выборе способа действий в сложной профессиональной ситуации. Личность профессионала в современном мире / Ю.В. Постылякова ; отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. – М. : Ин-т психологии РАН, 2014. – 942 с.
132. Прангишвили, А.С. Бессознательное: Природа, функции, методы исследования / А.С. Прангишвили, А.Е. Шерозия, Ф.В. Бассина. Тбилиси : Мецниереба, 1978.
133. Профессиональный стандарт специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов (от 06.10.2021): Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 681н от 06.10.2021 г. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/726665615?marker=6560IO> (дата обращения: 13.03.2024).
134. Резников, Е.Н. Психологический облик русских: (на материале исследования жителей Костромской области) / Е.Н. Резников ; Российская акад. наук, Ин-т психологии. – М. : Ин-т психологии РАН, 2014. – 510 с.
135. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб. : ПитерКом, 1998. – 720 с.
136. Савинков, С.Н. Нравственная надежность в профессиональной деятельности сотрудников МЧС России / С.Н. Савинков // Психология XXI века: вызовы, поиски, векторы развития : сб. материалов Всероссийского симпозиума психологов, Рязань, 05 апреля 2019 г. / под общ. ред. Д.В. Сочивко. – Рязань : Академия права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, 2019. – С. 922–927.

137. Салихова, Н.Р. Ценностно-смысловая регуляция жизнедеятельности субъекта : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Н.Р. Салихова. – Казань, 2011. – 441 с.
138. Самойлик, Н.А. Структурно-функциональная модель профессионально-ценностных ориентаций личности // Мир науки. – 2016. – Т. 4, № 2.
139. Социальная психология: Учеб. пособие для вузов / Под ред. А. Л. Журавлева. - Москва : Per Se, 2002. – 350с.
140. Серый, А.В. Ценностно-смысловая сфера личности: учеб. пособие / А.В. Серый, М.С. Яницкий. – Кемерово: Кемеров. гос. ун-т, 1999. – 92 с.
141. Собчик, Л.Н. Диагностика межличностных отношений. Модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири: методическое руководство / Л.Н. Собчик. – М. : МКЦ при ГУТСКВ Мосгорисполкома, 1990. – 48 с.
142. Сорокоумова, С.Н. Специфика профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий / С.Н. Сорокоумова, В.П. Исаев // Педагогическое образование в России. – 2013. – № 4. – С. 186–190.
143. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях : Приказ Министерства просвещения Российской Федерации № 192 от 21.04.2021 г. – URL: <https://base.garant.ru/400814293/> (дата обращения: 13.03.2024). Стандарт среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях "Приказ Министерства просвещения РФ (от 21.04.2021 г.) // Постановление Правительства РФ. 2021 N 192ю URL: <https://base.garant.ru/400814293/> (дата обращения: 13.03.2024)
144. Стрелков, Ю.К. Психологическое содержание операторского труда / Ю.К. Стрелков. – М. : Российское психологическое общество, 1999. – 192 с.
145. Стрижов, Е.Ю. Моральные и универсальные ценности в системе нравственной надежности личности / Е.Ю. Стрижов // Вестник ТГПУ. – 2009. – № 1. – С. 84-88.
146. Сыркина, А.Л. Ценностно-смысловые компоненты профессиональной мотивации: на примере специалистов локомотивных бригад: дис. ... канд. психол. наук. / А.Л. Сыркина. – М., 2009. – 249 с.
147. Тараканов, А.Ю. Некоторые вопросы подготовки кадров для Системы-112 / А.Ю. Тараканов, С.В. Иванова // Технологии гражданской безопасности. – 2010. – Т. 7, № 1-2. – С. 57–59.
148. Толочек, В. А. Современная психология труда : учеб. пособие / В.А. Толочек. – СПб. : Питер, 2005. – 479 с.
149. Ушаков, И.Б. Диагностика функциональных состояний человека в приоритетных исследованиях отечественных физиологических школ / И.Б. Ушаков, А.В. Богомоллов // Медико-биологические и социально-психологические проблемы безопасности в чрезвычайных ситуациях. – 2021. – № 3. – С. 91–100. – DOI: 10.25016/2541-7487-2021-0-3-91-100.



150. Фанталова, Е.Б. Диагностика ценностей и внутренних конфликтов в общей и клинической психологии / Е.Б. Фанталова // Клиническая и специальная психология. – 2013. – № 1.
151. Франкл, В. Человек в поисках смысла : пер. с англ. и нем. / В. Франкл ; под общ. ред. Л.Я. Гозмана, Д.А. Леонтьева ; вст. ст. Д.А. Леонтьева. – М. : Прогресс, 1990. – 372 с.
152. Хашумов, М.А-К. Проблема нравственности в отечественной психологии: подходы к пониманию и значение в жизни личности / М.А-К. Хашумов // Вестник Краснодарского университета МВД России. – 2016. – № 1 (31). – С. 231–236.
153. Холостова, Е.И. Социальная работа: теория и практика / Е.И. Холостова, А.С Сорвина. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 427 с.
154. Цвык, В.А. Нравственная культура профессионала / В.А. Цвык // Вестник РУДН. Сер.: Философия. – 2015. – № 2. – С. 68–77.
155. Черевкова, Т.Н. Индивидуальные особенности специалистов операторского профиля, обуславливающие высокую надежность деятельности в экстремальной обстановке / Т.Н. Черевкова, В.А. Прокофьева // Психология труда, экономика и управление в современной России: организационная структура и предпринимательство: материалы заоч. междунар. науч.-практ. конф., Екатеринбург, 26–27 января 2016 г. – Екатеринбург : Ленинград. гос. ун-т им. А.С. Пушкина, 2016. – С. 159–161.
156. Чернобровкина, С.В. Особенности и типология коммуникативной компетентности представителей сигнономических профессий / С.В. Чернобровкина, Е.С. Циркина // Вестник Омского университета. Серия «Психология». – 2011. – № 1. – С. 34–43.
157. Чернышев, А.С. Аппаратурные методики психологической диагностики группы в совместной деятельности / А.С. Чернышев, Ю.А. Лунев, С.В. Сарычев. – М. : Ин-т психологии РАН, 2005. – 190 с.
158. Чикер, Вера Александровна. Методология и методы социально-психологических исследований: учебное пособие / В. А. Чикер ; Санкт-Петербургский гос. ун-т. — Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петербургского ун-та, 2010. — 133 с.
159. Шадриков, В.Д. Возвращение души: Теоретические основания и методология психологической науки / В.Д. Шадриков. – М. : Ин-т психологии РАН, 2021. – 210 с.
160. Шадриков, В.Д. Психология деятельности человека / В.Д. Шадриков. – М. : Ин-т психологии РАН, 2013. – 464 с.
161. Шпрангер, Э. Формы жизни: гуманитарная психология и этика личности: пер. А. К. Судакова. – Москва : Канон+, 2014. - 399 с.
162. Эннс, Е.А. Психологическая характеристика помогающих профессий / Е.А. Эннс // Современная психология : материалы I Междунар. науч. конф. (г. Пермь, июнь 2012 г.). – Пермь : Меркурий, 2012. – С. 92–93.
163. Ядов, В.А. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: Диспозиционная концепция / В.А. Ядов. – 2-е расшир. изд. – М. : ЦСПиМ, 2013. – 376 с.

164. Abric, J.C. The internal organization of social representations: central system and peripheral system / J.C. Abric // Structures and transformations of social representations / ed. By C. Guimelli. – Lausanne : Delachaux et Niestlé, 1994. – Pp. 73–84.
165. Asch, S.E. Effects of Group Pressure Upon the Modification and Distortion of Judgments / S.E. Asch // Readings in Social Psychology / eds. by A.E. Greenwald [et al.]. – Pittsburgh, PA : Carnegie Press, 1951. – P. 177–190.
166. Bakker, A.B. Burnout and Work Engagement: An Introductory Review / A.B. Bakker, E. Demerouti, W.B. Schaufeli // Career Development International. – 2014. – Vol. 19, issue 3. – P. 220–232.
167. Baumeister, R.F, Leary, M.R. The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. Psychological bulletin. – 1995. – Vol 117, №3. – P. 497-529. – DOI:10.1037/0033-2909.117.3.497.
168. Brehm, S.S. Social Psychology / S.S. Brehm, S.M. Kassin, S. Fein. – Cengage Learning, 2018.
169. Buchanan, D.A. Organizational Behaviour / D.A. Buchanan, A.A. Huczynski. – Harlow : Pearson Education, 2010. – 794 p.
170. Campbell, J.P. Modeling the Workplace: A Comprehensive Model of Individual and Team Performance / J.P. Campbell // Research in Organizational Behavior. – 2013. – Vol. 33. – P. 1–31.
171. Davis, A.J. Organizational Culture and Adaptation: The Role of Individual Adaptability / A.J. Davis, C.E. Hurst, H.M. Wright // Journal of Business Research. – 2017. – Vol. 75. – P. 175–184.
172. Dirks, K. T., Ferrin, D. L. Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. Journal of Applied Psychology. – 2002. Vol. 87. P. 611–628. DOI: 10.1037/0021-9010.87.4.611.
173. Fisher, R. Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In / R. Fisher, W. Ury, B. Patton. – Penguin Books, 1991. – 200 p.
174. Flament, C. Pratiques et représentations sociales / C. Flament // Théorie simplices et conflits cognitifs / eds by J.L. Beauvois, R.V. Joule, J.M. Monteil. – Cousset : Del Val, 1987. – Pp. 143–150.
175. Frese, M., Fay, D., Hilburger, T., Leng, K., Tag, A. The concept of personal initiative: Operationalization, reliability and validity in two German samples // Journal of occupational and organizational psychology. – 1997. – Vol. 70(2). – Pp. 139–161. – DOI: 10.1111/j.2044-8325.1997.tb00639.x
176. Gray, B. The Negotiation of Compromise / B. Gray, L.L. Putnam // Negotiation and Conflict Management Research. – 2006. – Vol. 6, issue 2. – P. 11–25.
177. Gudykunst, W. B., Ting-Toomey, S., Chua, E. Culture and Interpersonal Communication. – Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc., 1988.
178. Hackman, J.R. Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances / J.R. Hackman. – Harvard Business Review Press, 2002. – 336 p.
179. Hall, D.T. Protean careers at work: Self-direction and values orientation in psychological success / D.T. Hall, J. Yip, K. Doiron // Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. – 2018. – Vol. 5. – Pp. 129–156. – DOI:

- <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104631>. Hall D.T., Yip J., Doiron K. The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior is online at [orgpsych.annualreviews.org](http://orgpsych.annualreviews.org) <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych032117-104631>
180. Helping people by being in the present: Mindfulness increases prosocial behavior / A.C. Hafenbrack [et al.] // *Academy of Management Proceedings*. – 2018. – Vol. 2018, Issue 1. – DOI:10.5465/AMBPP.2018.12684abstract.
  181. Herzberg, F. *Work and the nature of man* / F. Herzberg. – London : Staples Press, 1968.
  182. Hogg, M.A. *Social Psychology* / M.A. Hogg, G.M. Vaughan. – Harlow : Pearson Education, 2005. – 777 p.
  183. Katz, R. *The Compromise: How to Make Great Decisions in Conflicted Situations* / R. Katz, R. Miller // *Harvard Business Review*. – 2014.
  184. Lax, D.A. *The Manager as Negotiator: Bargaining for Cooperation and Competitive Gain* / D.A. Lax, J.K. Sebenius. – New York : Free Press, 1986. – 416 p.
  185. Maslow, A.H. *The Farther Reaches of Human Nature* / A.H. Maslow. – Harmondsworth : Penguin, 1971.
  186. Mulder, L. B., Verboon, P., De Cremer, D. Sanctions and moral judgments: The moderating effect of sanction severity and trust in authorities. *European Journal of Social Psychology*, 2008. Vol 39, Pp. 255-269. doi:10.1002/ejsp.506
  187. Niessen, C., Weseler, D. and Kostova, P. When and Why Do Individuals Craft Their Jobs? The Role of Individual Motivation and Work Characteristics for Job Crafting. *Human Relations*, 2016. Vol. 69, 1287-1313. <https://doi.org/10.1177/0018726715610642>
  188. O’Leary, R. *Conflict Resolution: Strategies for the Workplace* / R. O’Leary, S.L. Smith // *International Journal of Conflict Management*. – 2016. – Vol. 27, issue 3. – P. 241–257.
  189. *Organizational Stress* / R.L. Kahn [et al.]. – New York : John Wiley & Sons, 1964. – 470 p.
  190. Paulus, P.B. *Group Creativity: Innovation through Collaboration* / P.B. Paulus, B.A. Nijstad. – Oxford University Press, 2003. – 368 p.
  191. Pruitt, D.G. *Negotiation in Social Conflict* / D.G. Pruitt, J.Z. Rubin. – McGraw-Hill, 2004.
  192. Rokeach, M. *From the individual to institutional values with special reference to the values of science. Understanding human values*. – New York, NY: Free Press. 1979. – Pp. 47-70.
  193. Schwartz, S.H. *Values: Cultural and individual* / S.H. Schwartz // S.M. Breugelmans, A. Chasiotis, F.J.R. van de Vijver (Eds.). *Fundamental questions in cross-cultural psychology*. – Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2011. Pp.463-493.
  194. Stasser, G. *Pooling Information in Group Decision Making: The Whole May Be Less Than the Sum of Its Parts* / G. Stasser, W. Titus // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1985. – Vol. 48, issue 6. – P. 1467–1478.

195. The Challenges of Collaborative Working: Bridging the Gap between Research and Practice / S. Thompson [et al.]. – 2020. – URL: <https://www.iusca.org/post/the-challenges-of-collaborative-working-bridging-the-gap-between-research-and-practice> (дата обращения: ).
196. Thomas, K.W. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) / K.W. Thomas, R.H. Kilmann. – XICOM, 1974. – 16 p.
197. Torelli, C.J. Values as predictors of judgments and behaviors: the role of abstract and concrete mindsets / C.J. Torelli, A.M. Kaikati // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 2009. – Vol. 96, Issu 1. – Pp. 231–247. – DOI: 10.1037/a0013836.
198. Van der Vegt, G.S. The Relationship between Group Cohesion and Individual Performance: A Longitudinal Study / G.S. Van der Vegt // *The Journal of Business Research*. – 2002. – Vol. 55, issue 5. – P. 421–431.
199. Vergès, P. L'évocation de l'argent: une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation / P. Verges // *Bulletin de psychologie*. – 1992. – Vol. XLV, Issue 405. – Pp. 203–209.
200. Wolter, R.P., Wachelke, J., Sá, C., Passeri, C. , Naiff, D. Temporalidade e representações sociais: estabilidade e dinâmica dos elementos ativados pelo Regime Militar brasileiro. *Psychologica*, 58 (1), 2015. Pp. 107–125. [https://doi.org/10.14195/1647-8606\\_58-1\\_6](https://doi.org/10.14195/1647-8606_58-1_6)
201. Wurm-Schaar, M. Professionalism: An exemplar for the sciences / M. Wurm-Schaar // *Biochemical Pharmacology*. – 2015. – Vol. 98, Issue 2. – Pp. 313–317. – DOI: 10.1016/j.bcp.2015.06.026.
202. Yu-chun Ko. Professional Values of Firefighters. – 2008. – URL: [https://www.researchgate.net/publication/269900156\\_Professional\\_Values\\_of\\_Firefighters](https://www.researchgate.net/publication/269900156_Professional_Values_of_Firefighters) (дата обращения: 28.04.2024 ).

## ПРИЛОЖЕНИЕ А Авторские и модифицированные методики

### Анкета «Ценностно-смысловая сфера профессионала»

#### №1. Инструкция: Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы:

1. Что Вы цените во взаимодействии с другим человеком?
2. Какие ценности для Вас являются важными в профессиональном взаимодействии?
3. Неопределенность в профессиональной деятельности – это...
4. Сложность в профессиональной деятельности – это...
5. Минимизация рисков профессиональной деятельности – это...\_
6. Престиж Вашей профессии – это...

#### №2. Инструкция: напишите, пожалуйста, *не менее трех* ассоциаций, связанных с представленными словами (любое слово, образ, словосочетание, человек, фильм, понятие, то есть первое, что приходит Вам в голову).

Духовность

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

Нравственность

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

Справедливость

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

Доверие

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

Благоразумие

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

Самообладание

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

# **Экспертный бланк для оценки профессиональной направленности к методическому комплексу «Арка»**

Дата \_\_\_\_\_ Смена \_\_\_\_\_  
 Эксперт \_\_\_\_\_

№ оператора	направленность	От 0 до 3	Примечание
1.	На себя		
	На другого		
	На дело		
2.	На себя		
	На другого		
	На дело		
3.	На себя		
	На другого		
	На дело		
4.	На себя		
	На другого		
	На дело		
5.	На себя		
	На другого		
	На дело		
6.	На себя		
	На другого		
	На дело		
7.	На себя		
	На другого		
	На дело		

## **Материалы социально-психологического тренинга на развитие сплоченности (авторский)**

### **Упражнение «Канон».**

Канон – это музыкальная техника, основанная на имитации мелодической линии, где один или несколько голосов повторяют тему, представленную ведущим голосом, но с некоторой задержкой во времени. Это создаёт эффект наложения, при котором тема звучит одновременно в разных голосах, образуя сложную, взаимосвязанную музыкальную ткань.

Группа делится на две команды. Первая команда начинает петь мелодию, вторая подхватывает с определенной задержкой во времени, исполняя заданную мелодию сначала. Задача состоит в том, чтобы обе команды исполняли свою партию, не сбиваясь на текст или мелодию другой команды. Ведущий тренинга задаёт мелодию, а последующие голоса, как эхо, воспроизводят её. Задержка между голосами может быть различной, что влияет на плотность и сложность звучания и варьируется в зависимости от целей тренинга.

Цель метода – выработка сплоченности и сонастроенности участников группы, развитие взаимоподдержки и чувства принадлежности. Ритм и мелодия синхронизируют дыхание и сердцебиение участников, создавая ощущение эмоциональной связи. Когда голоса сливаются индивидуальное "я" растворяется в коллективном "мы". Пение способствует выработке ощущения единства и взаимоподдержки, умения слышать другого. Слушая голоса других, участники учатся чувствовать настроение друг друга, переживания и ритм. Подстраиваясь друг под друга, они развивают навыки сотрудничества и взаимопомощи. В групповом пении не существует иерархии. Каждый голос, независимо от силы и тембра, важен, и вносит свой вклад в общую картину. Этот принцип равноправия укрепляет чувство принадлежности и доверия внутри группы.

Задачами использования подобной методики является актуализация процессов саморегуляции. Такой эффект достигается за счет контроля и концентрации:

1. дыхания: оно существенно отличается от обыденного, автоматического, требует более глубокого и контролируемого вдоха, преимущественно диафрагмального;
2. голосового аппарата – сила, динамика, скорость звукоизвлечения, темп, подстройка под заданный темп и соблюдение ритмического рисунка;
3. физиологической активности в целом.

### ***Инструкция:***

1. Прослушайте мелодию, запомните слова попевки.
2. Пропевание хором попевки 1-3 раза.
3. Произвольное деление группы на две команды и более, пение.

4. Смена очередности исполнения, пение.
5. Рефлексия.

Важно, что музыкальные данные участников не имеют значения. Если участник не может петь, можно предложить ритмично проговаривать текст, либо простукивать ритм. Могут быть использованы любые песни, которые возможно исполнить в технике канона. В таблице приведены примеры взаимодействия команд с текстом песен “Во поле береза стояла” (Табл.1), “В сыром бору тропина” (Табл. 2), “А я по лугу” (Табл.3).

**Таблица 1.** Канон “Во поле береза стояла”

<i>1-ая команда</i>	<i>2-ая команда</i>
<i>1. Во поле береза стояла, Во поле кудрявая стояла,</i>	
<i>Люли-люли, стояла, Люли-люли, стояла.</i>	<i>1. Во поле береза стояла, Во поле кудрявая стояла,</i>
<i>2. Некому березу заломати, Некому кудряву заломати, Люли-люли, заломати, Люли-люли, заломати.</i>	<i>Люли-люли, стояла, Люли-люли, стояла. Некому березу заломати, Некому кудряву заломати,</i>
<i>3. Я ж пойду погуляю, Белую березу заламаю, Люли-люли, заламаю, Люли-люли, заламаю</i>	<i>Люли-люли, заломати, Люли-люли, заломати. Я ж пойду погуляю, Белую березу заламаю,</i>
	<i>Люли-люли, заламаю, Люли-люли, заламаю</i>

[https://vk.com/audio1892864\\_456239028\\_6d00b7b0f16afa0452](https://vk.com/audio1892864_456239028_6d00b7b0f16afa0452)

**Таблица 2.** Канон “В сыром бору тропина”

<i>1-ая команда</i>	<i>2-ая команда</i>
<i>В сыром бору тропина, в сыром бору тропина,</i>	
<i>Тропина,тропина, тропина,тропина.</i>	<i>В сыром бору тропина, в сыром бору тропина,</i>
<i>По той тропке галка шла, по той тропке галка шла,</i>	<i>Тропина,тропина, тропина,тропина.</i>



<i>Галка шла, галка шла, галка шла, галка шла.</i>	<i>По той тропке галка шла, по той тропке галка шла,</i>
<i>А за галкой соколик, а за галкой соколик,</i>	<i>Галка шла, галка шла, галка шла, галка шла.</i>
<i>Соколик, соколик, соколик, соколик.</i>	<i>А за галкой соколик, а за галкой соколик,</i>
	<i>Соколик, соколик, соколик, соколик.</i>

[https://vk.com/audio1892864\\_456239025\\_f1996bbeb5b1231f6e](https://vk.com/audio1892864_456239025_f1996bbeb5b1231f6e)

**Таблица 3.** Канон “А я по лугу”

<i>1-ая команда</i>	<i>2-ая команда 1-ый вариант</i>	<i>2-ая команда 2-ой вариант или 3 команда</i>
<i>А я по лугу, а я по лугу,</i>		
<i>Я по лугу гуляла, я по лугу гуляла.</i>	<i>А я по лугу, а я по лугу,</i>	
<i>Я с комариком, я с комариком,</i>	<i>Я по лугу гуляла, я по лугу гуляла.</i>	<i>А я по лугу, а я по лугу,</i>
<i>С комариком плясала, с комариком плясала.</i>	<i>Я с комариком, я с комариком,</i>	<i>Я по лугу гуляла, я по лугу гуляла.</i>
<i>Мне комар ножку, мне комар ножку,</i>	<i>С комариком плясала, с комариком плясала.</i>	<i>Я с комариком, я с комариком,</i>
<i>Комар ножку отдавил, комар ножку отдавил.</i>	<i>Мне комар ножку, мне комар ножку,</i>	<i>С комариком плясала, с комариком плясала.</i>
<i>Все суставчики, все суставчики,</i>	<i>Комар ножку отдавил, комар ножку отдавил.</i>	<i>Мне комар ножку, мне комар ножку,</i>
<i>Суставчики раздробил, суставчики раздробил.</i>	<i>Все суставчики, все суставчики,</i>	<i>Комар ножку отдавил, комар ножку отдавил.</i>
	<i>Суставчики раздробил, суставчики раздробил.</i>	<i>Все суставчики, все суставчики,</i>
		<i>Суставчики раздробил, суставчики раздробил.</i>

[https://vk.com/audio1892864\\_456239027\\_56b976d822f6fee21a](https://vk.com/audio1892864_456239027_56b976d822f6fee21a)

Варьировать взаимодействие для достижения целей сонастроенности и сплоченности можно разными способами, как это представлено в таблице 3. Можно делить группу на 2 и более команд в зависимости от числа и общего настроения участников. Также можно увеличивать или уменьшать временной шаг - вступление второй команды.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Хронометрируемые показатели деятельности специалиста системы-112»

№	Регламент действия	Нормативное значение (время, кол-во)
1.	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112»	20 сек. для 98% ВЫЗОВОВ
2.	Среднее время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа специалиста	8 сек.
3.	Среднее время опроса обратившегося по номеру «112» для идентификации ситуации специалистом	75 сек.
4.	Время консультативного обслуживания обратившегося по номеру «112» специалистом	2 мин.
5.	Время оповещения специалистом соответствующих ДДС (если первый раз, то расшифровать) о происшествии	75 сек.
6.	Максимальное время, в течение которого после отправки специалистом карточки событий с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
7.	Максимальное время, в течение которого специалист должен инициировать обратный звонок в случае прерывания опроса обратившегося	10 сек.
8.	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения специалист ожидает ответа абонента при обратном звонке	1 мин.
9.	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа переводчика или психолога	20 сек.
10.	Минимальное количество попыток обратного звонка, которое специалист должен совершить после прерывания опроса	3 шт.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В Таблицы и рисунки

Таблица В.1 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем «Адаптивный»

Название методики	Тест мотивационной структуры		Тест жизнестойкости			Стиль саморегуляции поведения					Диагностика межличностных отношений			Методика изучения доверия себе
	Отнош.с руководством	Содержание работы	Вовлеченность	Контроль	Принятие риска	Планирование	Моделирование	Программирование	Оценка результатов	Гибкость	Властно-лидирующий	Недоверчивый-скептический	Покорный-застенчивый	Доверие себе
Шкалы	1,00	-,283	-,349	-0,10	-0,12	0,11	-0,15	-0,24	-0,04	-0,17	,264	,453	0,23	-,279
Отнош.с руководством														
Содержание работы	-,283	1,00	0,16	0,24	0,08	0,06	0,20	0,05	0,09	0,18	0,03	-0,06	-0,09	,457
Вовлеченность	-,349	0,16	1,00	,757	,532	0,15	,468	,408	,478	,434	,318	-,390	-,350	0,21
Контроль	-0,10	0,24	,757	1,00	,421	0,12	,407	,293	,303	,385	,542	-0,08	-0,24	0,14
Принятие риска	-0,12	0,08	,532	,421	1,00	-0,16	0,21	0,13	0,22	,365	0,25	-0,21	-0,22	0,20
Планирование	0,11	0,06	0,15	0,12	-0,16	1,00	0,23	0,18	,280	-0,06	-0,02	-0,01	-0,03	0,19
Моделирование	-0,15	0,20	,468	,407	0,21	0,23	1,00	,262	,325	,377	0,11	-0,13	-,354	,264
Программирование	-0,24	0,05	,408	,293	0,13	0,18	,262	1,00	0,17	,415	0,12	-0,16	-0,19	,383
Оценка результатов	-0,04	0,09	,478	,303	0,22	,280	,325	0,17	1,00	,275	0,12	-0,19	-0,07	0,10
Гибкость	-0,17	0,18	,434	,385	,365	-0,06	,377	,415	,275	1,00	0,20	-0,04	-0,11	0,15
Властно-лидирующий	,264	0,03	,318	,542	0,25	-0,02	0,11	0,12	0,12	0,20	1,00	0,05	-,380	0,10
Недоверчивый-скептический	,453	-0,06	-,390	-0,08	-0,21	-0,01	-0,13	-0,16	-0,19	-0,04	0,05	1,00	,454	-0,24
Индекс доброжелательности	0,05	0,02	0,05	0,02	0,08	0,11	0,01	0,01	0,00	0,01	-0,07	-,307	0,14	0,09
Доверие себе	-,279	,457	0,21	0,14	0,20	0,19	,264	,383	0,10	0,15	0,10	-0,24	-0,24	1,00

Таблица В.2 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем «Сотрудничающий»

Методики	Тест мотивационной структуры	Тест жизнестойкости			Стиль саморегуляции поведения	
Шкалы	Ответст-отношение	Вовлеченность	Контроль	Принятие риска	Моделирование	Гибкость
Ответст-отношение	1,00	,280	,410**	,474**	,352**	,432**
Вовлеченность	,280	1,00	,653**	,745**	,483**	,457**
Контроль	,410**	,653**	1,00	,668**	,617**	,625**
Принятие риска	,474**	,745**	,668**	1,00	,464**	,493**
Моделирование	,352**	,483**	,617**	,464**	1,00	,571**
Гибкость	,432**	,457**	,625**	,493**	,571**	1,00

Таблица В.3 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем «Компромиссный»

Методики	Тест мотивационной структуры				Стиль саморегуляции поведения						ДМО		Методика оценки доверия/недоверия другим	
Шкалы	Фин.мотивы	Общ.признание	Ответственность	Содержание работы	Вовлеченность	Контроль	Принятие риска	Моделирование	Гибкость	Самостоятельность	Недоверчивый-скептический	Зависимый-послушный	Д Единство	Д Приязнь
Фин.мотивы	1,00	0,05	-,446*	-0,14	-0,11	-0,10	-0,32	0,08	-0,11	0,10	0,11	0,22	0,15	,494**
Общ.признание	0,05	1,00	0,11	-,384*	-0,33	-0,28	-,488**	-0,27	-0,30	,394*	,561**	0,36	0,09	-0,18
Ответственность	-,446*	0,11	1,00	0,14	-0,02	-0,08	0,25	0,20	0,16	-0,07	-0,11	-0,20	-0,12	-,655**
Содержание работы	-0,14	-,384*	0,14	1,00	,386*	0,32	,411*	0,35	,392*	-0,06	-0,33	-,741**	0,22	0,02
Вовлеченность	-0,11	-0,33	-0,02	,386*	1,00	,774**	,836**	,727**	,436*	-0,23	-,619**	-,535**	,472*	0,23
Контроль	-0,10	-0,28	-0,08	0,32	,774**	1,00	,709**	,691**	0,33	-0,04	-,404*	-0,36	,407*	0,18
Принятие риска	-0,32	-,488**	0,25	,411*	,836**	,709**	1,00	,730**	,609**	-0,35	-,591**	-,518**	0,29	-0,02
Моделирование	0,08	-0,27	0,20	0,35	,727**	,691**	,730**	1,00	,459*	-0,25	-,393*	-,431*	,382*	0,01
Гибкость	-0,11	-0,30	0,16	,392*	,436*	0,33	,609**	,459*	1,00	-0,18	-0,20	-0,12	0,36	-0,06
Самостоятельность	0,10	,394*	-0,07	-0,06	-0,23	-0,04	-0,35	-0,25	-0,18	1,00	,528**	0,03	0,19	0,04
Недоверчивый-скептический	0,11	,561**	-0,11	-0,33	-,619**	-,404*	-,591**	-,393*	-0,20	,528**	1,00	,401*	0,10	0,02
Зависимый-послушный	0,22	0,36	-0,20	-,741**	-,535**	-0,36	-,518**	-,431*	-0,12	0,03	,401*	1,00	-0,27	-0,07
Д Единство	0,15	0,09	-0,12	0,22	,472*	,407*	0,29	,382*	0,36	0,19	0,10	-0,27	1,00	,485*
Д Приязнь	,494**	-0,18	-,655**	0,02	0,23	0,18	-0,02	0,01	-0,06	0,04	0,02	-0,07	,485*	1,00

Таблица В.4 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем «Прагматичный»

Методики	ТМС	ТЖ			ССПМ						ДМО	МОД/НДЛ		Довер ие себе
Шкалы	Карье ра	Вовл еченн ость	Контр оль	Приня тие риска	Планиров ание	Моделиров ание	Программиро вание	Оценка результ атов	Гибко сть	Самостоятель ность	Прямолине йный- агрессивны й	Д Знан ие	Д Расч ет	Дове рие себе
Карьера	1,00	-0,05	0,16	-0,35	0,36	0,11	0,00	0,20	0,32	,525	,497	0,37	0,32	0,33
Вовлеченность	-0,05	1,00	,819	,617	,571	,672	,575	0,43	,727	-0,07	-0,36	,527	,514	-0,07
Контроль	0,16	,819	1,00	0,44	,715	,610	0,42	0,37	,551	-0,01	-0,05	,509	,572	0,05
Принятие риска	-0,35	,617	0,44	1,00	0,08	0,32	,594	,472	,466	-0,36	-,563	0,10	0,13	-0,03
Планирование	0,36	,571	,715	0,08	1,00	,484	0,35	0,17	0,34	0,11	0,03	0,19	0,24	-0,05
Моделирование	0,11	,672	,610	0,32	,484	1,00	,463	0,27	,595	-0,04	-0,19	,539	,583	-0,08
Программирование	0,00	,575	0,42	,594	0,35	,463	1,00	,886	,573	0,29	-0,22	0,15	0,22	0,37
Оценка результатов	0,20	0,43	0,37	,472	0,17	0,27	,886	1,00	,546	0,38	-0,04	0,25	0,34	,583
Гибкость	0,32	,727	,551	,466	0,34	,595	,573	,546	1,00	0,21	-0,18	,616	,526	0,10
Самостоятельност ь	,525	-0,07	-0,01	-0,36	0,11	-0,04	0,29	0,38	0,21	1,00	,655	0,20	0,14	,518
Прямолинейный- агрессивный	,497	-0,36	-0,05	-,563	0,03	-0,19	-0,22	-0,04	-0,18	,655	1,00	0,14	0,26	0,33
Д Знание	0,37	,527	,509	0,10	0,19	,539	0,15	0,25	,616	0,20	0,14	1,00	,928	0,28
Д Расчет	0,32	,514	,572	0,13	0,24	,583	0,22	0,34	,526	0,14	0,26	,928	1,00	0,28
Доверие себе	0,33	-0,07	0,05	-0,03	-0,05	-0,08	0,37	,583	0,10	,518	0,33	0,28	0,28	1,00

Таблица В.5 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем «Альтероцентрический»

Методики	Тест жизнестойкости			Стиль саморегуляции поведения			Диагностика межличностных отношений	
	Вовлеченность	Контроль	Принятие риска	Моделирование	Программирование	Гибкость	Сотрудничающий-конвенциональный	Индекс доброжелательности
Шкалы	1,00	,576	,623	,512	,561	,331	0,16	0,25
Вовлеченность								
Контроль	,576	1,00	,354	,333	,364	0,22	0,22	,340
Принятие риска	,623	,354	1,00	,552	,531	,590	0,12	,285
Моделирование	,512	,333	,552	1,00	,279	,323	0,01	0,18
Программирование	,561	,364	,531	,279	1,00	,318	0,01	,326
Гибкость	,331	0,22	,590	,323	,318	1,00	,298	,504
Сотрудничающий-конвенциональный	0,16	0,22	0,12	0,01	0,01	,298	1,00	,658
Индекс доброжелательности	0,25	,340	,285	0,18	,326	,504	,658	1,00

Таблица В.6 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем  
«Эгоцентрический»

Методики	ТМС		ТЖ		ДМО	
Шкалы	Ответственное отношение	Достижение	Вовлеченность	Контроль	Независимый-доминирующий	Недоверчивый-скептический
Ответственное отношение	1,00	0,036	0,093	0,126	0,079	,416
Достижение	0,036	1,00	0,14	-,401**	-0,09	-0,16
Вовлеченность	0,093	0,14	1,00	,293**	-0,01	-,427**
Контроль	0,126	-,401**	,293**	1,00	0,19	-0,16
Независимый-доминирующий	0,079	-0,09	-0,01	0,19	1,00	,380**
Недоверчивый-скептический	,416**	-0,16	-,427**	-0,16	,380**	1,00

Таблица В.7 – Индивидуально-личностные показатели группы со стилем  
«Индифферентный»

Методики	ТЖ			ССПМ			ДМО	Методика изучения доверия себе
Шкалы	Вовлеченность	Контроль	Принятие риска	Моделирование	Оценка результатов	Гибкость	Недоверчивый-скептический	Доверие себе
Вовлеченность	1,00	,757**	,658**	,537**	,489**	,480**	-,457**	,451**
Контроль	,757**	1,00	,705**	,440**	,277**	,480**	-0,18	,498**
Принятие риска	,658**	,705**	1,00	,373**	0,18	,392**	-,408**	,388**
Моделирование	,537**	,440**	,373**	1,00	,346**	,441**	-,374**	,271**
Программирование	,295**	,201**	0,14	,366**	,314**	,361**	-,259**	,264**
Оценка результатов	,489**	,277**	0,18	,346**	1,00	,343**	-0,18	0,14
Гибкость	,480**	,480**	,392**	,441**	,343**	1,00	-,221*	,438**
Недоверчивый-скептический	-,457**	-0,18	-,408**	-,374**	-0,18	-,221*	1,00	-,217**
Доверие себе	,451**	,498**	,388**	,271**	0,14	,438**	-,217**	1,00



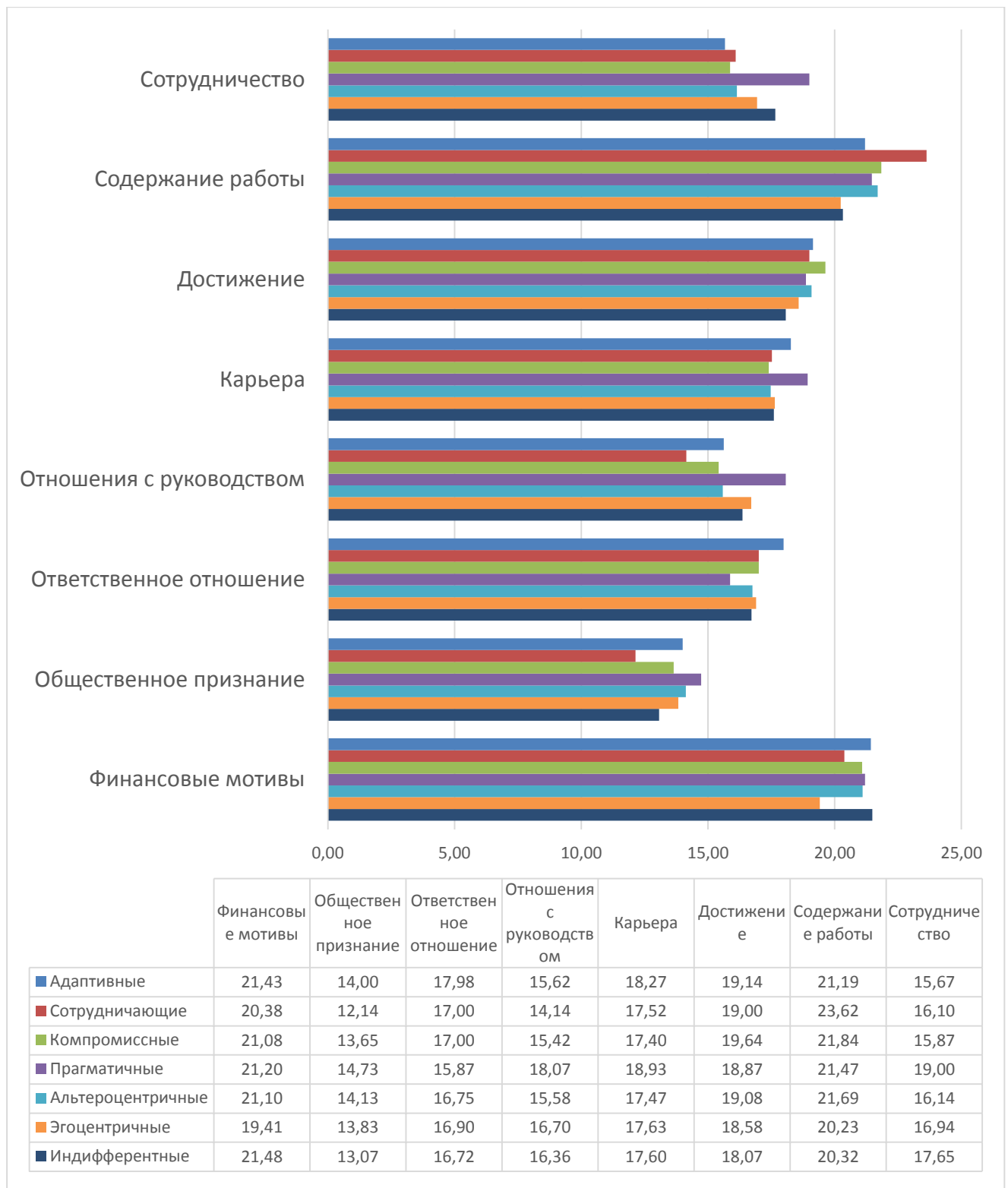


Рисунок В.1 – Показатели средних значений методики «Тест мотивационной структуры» Ф. Херцберга в группах с разными стилями профессионального взаимодействия

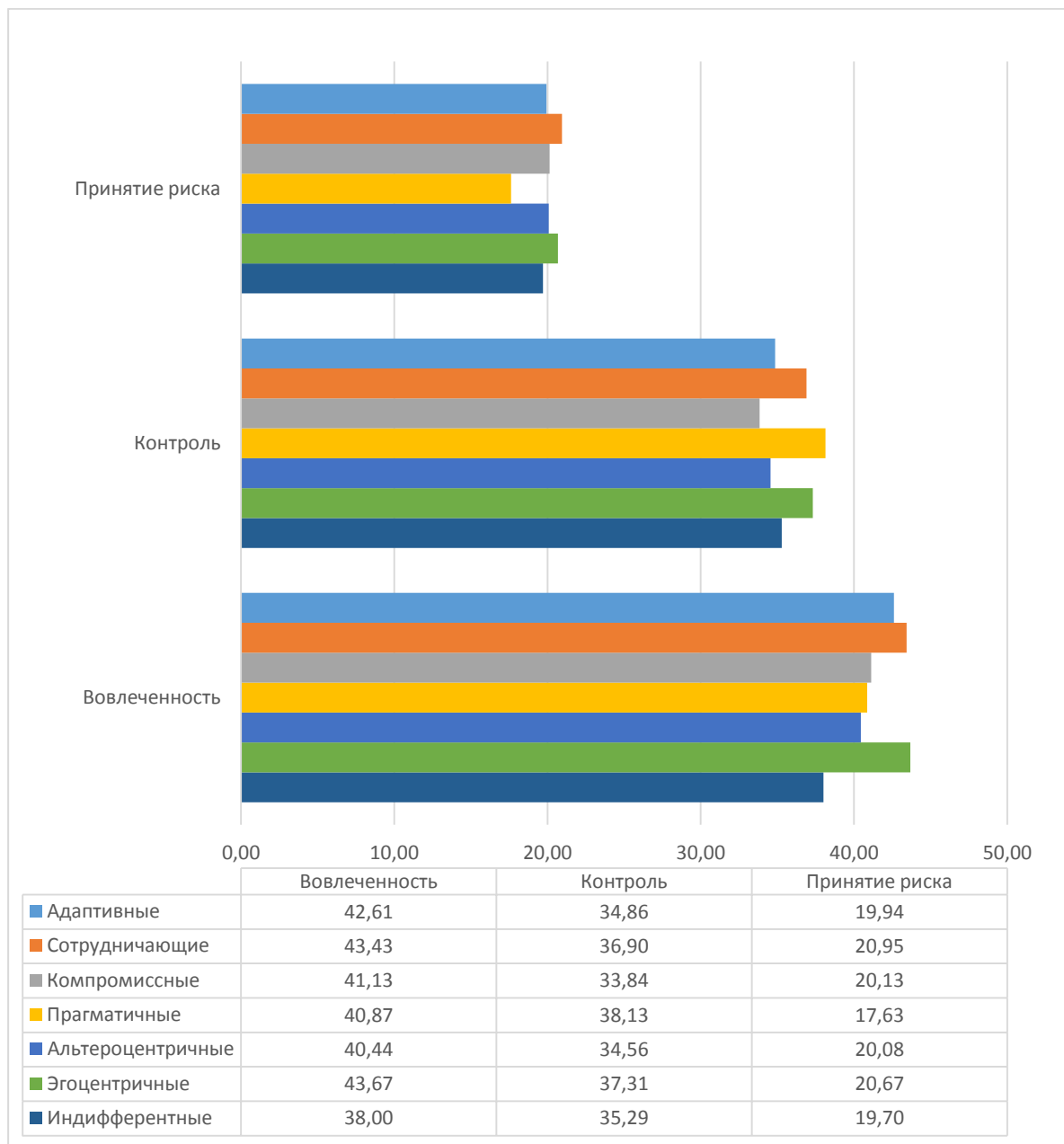


Рисунок В.2 – Показатели средних значений методики «Тест жизнестойкости» С. Мадди в группах с разными стилями профессионального взаимодействия

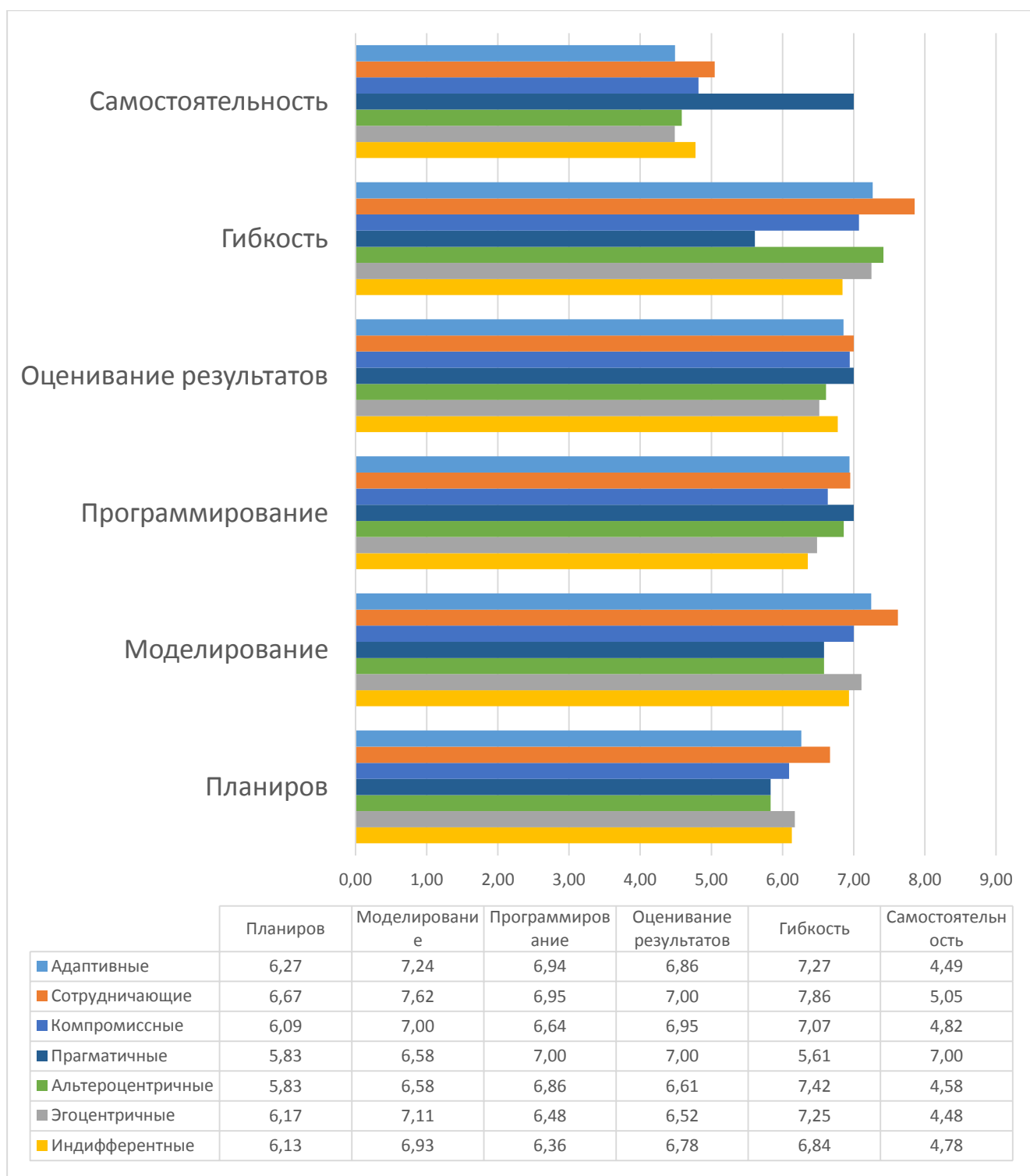


Рисунок В.3 – Показатели средних значений методики «Стиль саморегуляции поведения» В. Моросанова в группах с разными стилями профессионального взаимодействия

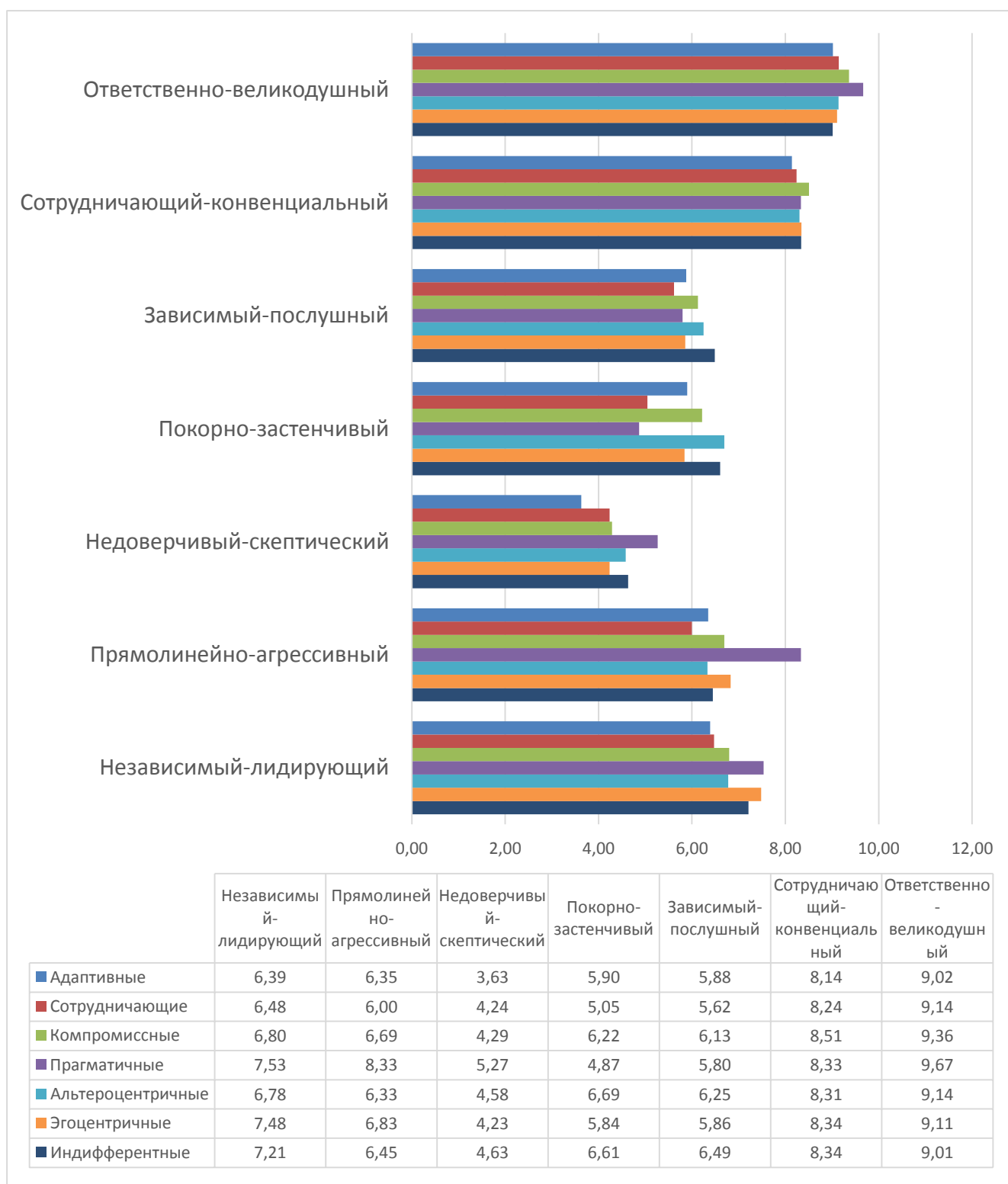


Рисунок В.4 – Показатели средних значений методики «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири в группах с разными стилями профессионального взаимодействия

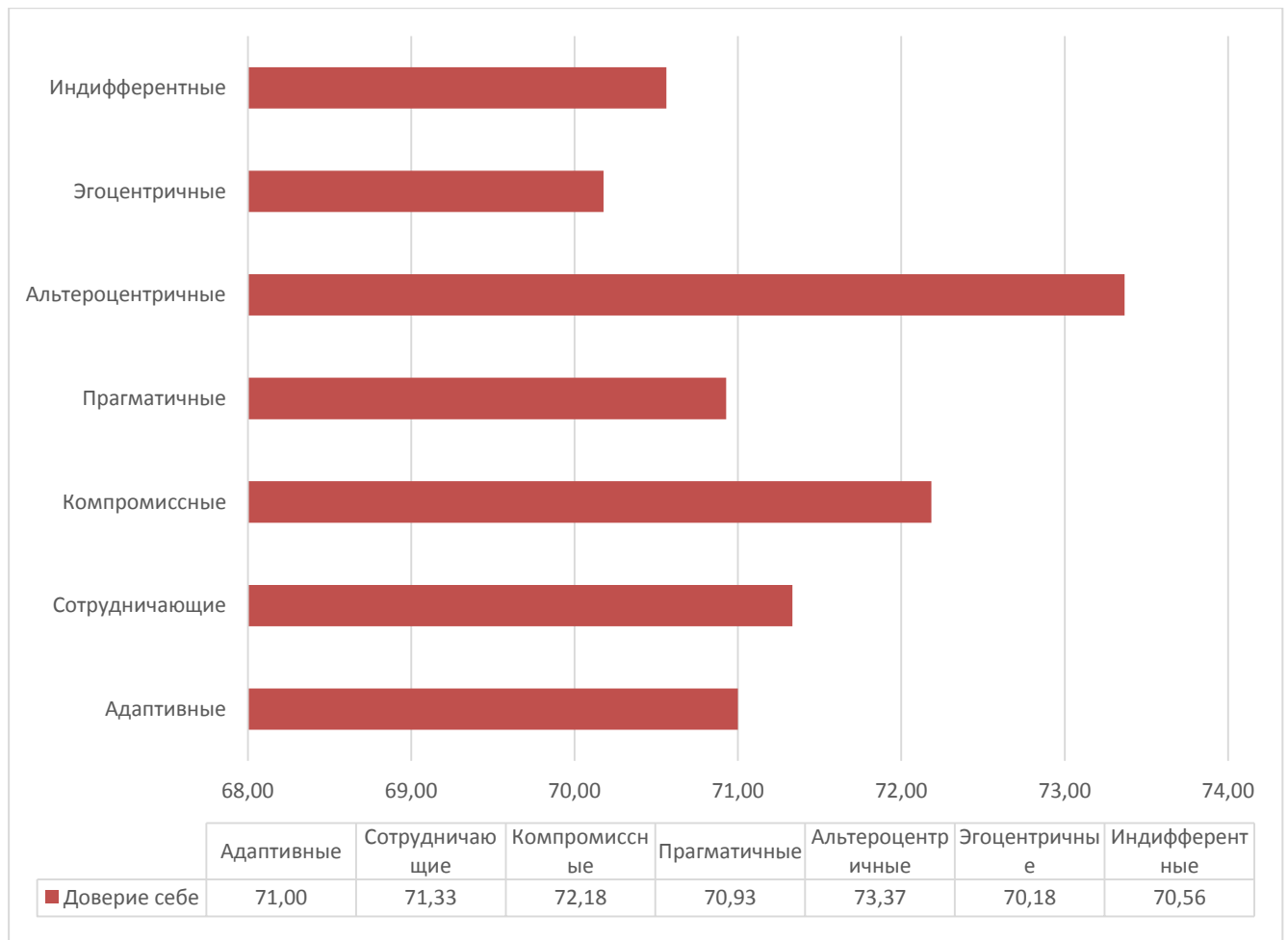


Рисунок В.5 – Показатели средних значений методики «Доверие себе»  
Н.Б. Астанина в группах с разными стилями профессионального взаимодействия

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г Информационное

Список рисунков в тексте работы:

Рисунок 1 – Структура ценностно-смысловой регуляции (по В.А. Ядову)	с. 24
Рисунок 2 – Концептуальная модель исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия	с.47
Рисунок 3 – Образ профессионального взаимодействия оператора системы-112	с.66
Рисунок 4 – Структура представлений ЦВ и ЦПВ операторов помогающего типа	с.86
Рисунок 5 – Сравнительный анализ структуры представлений операторов системы-112 двух групп – молодых и опытных специалистов	с.91
Рисунок 6 – Корреляционные взаимосвязи индивидуально-личностных характеристик и ценностных ориентаций в группе начинающих специалистов	с.94
Рисунок 7 – Корреляционные взаимосвязи индивидуально-личностных характеристик и ценностных ориентаций в группе опытных специалистов	с.95
Рисунок 8 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с <b>тремя направленностями</b> в профессиональном взаимодействии*	с.104
Рисунок 9 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью <b>«на другого и на дело»*</b>	с.106
Рисунок 10 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью <b>«на себя и на дело»*</b>	с.108
Рисунок 11 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью <b>«на себя и на другого»*</b>	с.111
Рисунок 12 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью <b>«на другого»*</b>	с.113
Рисунок 13 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с направленностью <b>«на себя»*</b>	с.114
Рисунок 14 – Индивидуально-типологические особенности специалистов группы с <b>невыраженной направленностью</b> в профессиональном взаимодействии*	с.116
Рисунок 15 – Реализация ценностей (количество) в трудовых функциях специалистов с разными стилями профессионального взаимодействия	с.134

## Список таблиц в тексте работы:

Таблица 1 – Функции ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия	с. 25
Таблица 2 – Функциональные и вещественные средства труда (по В.А. Бодрову)	с.59
Таблица 3 – Типы ошибок оператора системы-112 (по Дж. С. Кидду)	с.62
Таблица 4 – Факторы информационного стресса в деятельности оператора помогающего типа (по В.А. Бодрову)	с.63
Таблица 5 – Функции труда оператора помогающего типа и обеспечивающие их профессионально-важные качества	с.69
Таблица 6 – Показатели результативности сборки «Арки» по сменам (авторская)	с.72
Таблица 7 – Характеристики групп, сформированных в соответствии с направленностью в профессиональном взаимодействии	с.74
Таблица 8 – Функции ценностей профессионального взаимодействия у опытных и молодых специалистов	с.92
Таблица 9 – Структура представлений ценностей профессионального взаимодействия в группах с разными направленностями (по методу П. Вержеса)	с.99
Таблица 10 – Функции ценностно-смысловых регуляторов в группах специалистов с разными стилями профессионального взаимодействия (качественный анализ)	с.127
Таблица 11 – Ценностно-смысловая наполненность трудовых функций оператора помогающего типа	с.132
Таблица 12 – Стили профессионального взаимодействия в соответствии с конфигурацией направленности в профессиональном взаимодействии	с.139
Таблица 13 – Стил профессионального взаимодействия и реализуемые трудовые функции (цветом отмечены стили от наиболее успешных к наименее	с.147