

или образ мышления одного человека, проникающие в другого до достижения определенной степени идентификации.

Целью исследования является измерение эмпатии у группы социальных работников.

В исследовательской работе использовался метод личностного опросника. Использовалась методика диагностики эмпатии А. Меграбяна и Н. Эпштейна, взятая из "Практикума по общей, экспериментальной и прикладной психологии" под общей ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева.

Обследованная группа социальных работников обладает высоким уровнем эмпатии. Для них характерна чувствительность к нуждам и проблемам окружающих, великодушность. Эти люди с интересом и глубоким пониманием относятся к окружающим людям. Они эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливают контакты и находят общий язык. Они стараются не допускать конфликтов и находить компромиссные решения.

Такая характеристика показывает этих людей, как хороших, компетентных и эффективных работников. Они успешно контактируют с людьми, нуждающимися в помощи, могут быстро расположить к себе людей и эффективно взаимодействовать с ними долгое время.

Наша гипотеза о том, что социальные работники в обследуемой мною группе должны обладать одинаково высоким уровнем эмпатии, подтвердилась.

Трифанова К.А.,
Гончарь П.С.
г. Екатеринбург
РГППУ

**Психологическая характеристика сотрудников
в малой организации: возможности применения
метода ключевых квалификаций**

Решая задачи, связанные с отбором и подбором персонала, организацией оценки, самооценки и взаимной оценки профессиональной пригодности, опре-



делением образовательных потребностей и управлением трудовым потенциалом работников в малой организации, психолог сталкивается с рядом особенностей. Во-первых, высокая мобильность малых организаций в изменчивых условиях рынка обуславливает изменчивость труда работников и, следовательно, устаревание профессиографических материалов. Во-вторых, каждая профессиональная позиция, соответствующая какой-либо трудовой функции, занята, обычно, небольшим количеством работников, что исключает использование таких методов, в которых подразумевается анализ широких выборок. В-третьих, использование рабочего времени сотрудников в психодиагностических целях бывает лимитировано требованиями администрации. Все названные причины указывают на актуальность разработки экономичных по времени методов для получения психологически емкой профессиональной характеристики.

Видятся два пути разрешения этой проблемы. Во-первых, можно ориентироваться на сравнительно небольшое количество универсальных характеристик – компетенций, при оценке конкретной профессиональной позиции устанавливать их иерархию, не меняя состава этого списка. Такому подходу сейчас уделяется большое внимание в связи с его перспективами в определении содержания общего и профессионального образования.

Во-вторых, можно ориентироваться на более узкие, а значит, более конкретные характеристики личностных свойств работника. Соответственно, каждая профессия или профессиональная позиция будет характеризоваться небольшой частью из всех возможных характеристик, их сочетанием, хотя каждая характеристика (ключевая квалификация) соответствует большому количеству профессий. Последнее свойство привело к появлению другого названия для ключевых квалификаций – метапрофессиональные качества работника. Данный подход слабо освящен в трудах отечественных психологов, а о практическом применении концепции ключевых квалификаций в отечественных исследованиях нет данных.

В этой статье приведен пример того, как концепция ключевых квалификаций была использована для выявления наиболее важных (для выполнения профессиональных функций) психологических качеств работников, занимающих три профессиональные позиции в одной организации: менеджеров по продажам, диспетчеров и промоутеров.

Нами был использован каталог ключевых квалификаций А. Шелтена [1, С.158-159], в котором выделено пять блоков: материальные знания и умения, формальные способности – когнитивная сфера, формальные способности – психомоторная сфера, персональные способности, социальные способности. Каждый блок включает от восьми до четырнадцати конкретных ключевых квалификаций. Альтернативные списки личностных свойств, полезных для выполнения профессиональных функций, содержатся в [2] и [3].

Первоначально из полного каталога мы исключили те характеристики, не более половины от общего количества, которые заведомо не подходят для описания выбранных профессий. Затем оставшиеся характеристики были предложены, в анкетной форме, экспертам для сравнения их значимости в данной профессиональной деятельности.

Разработанная нами анкета состоит из семи листов. На первом из них помещена инструкция; каждый лист из последующих пяти включает перечни ключевых квалификаций, по одному блоку; шестой лист – со списком из пяти блоков. Респондентам было предложено выбрать три наиболее важные характеристики из каждого блока, необходимые для выполнения оцениваемого вида деятельности, а также два наиболее значимых блока.

Стоит отметить некоторые трудности, возникшие при работе с описанной выше анкетой. Некоторые формулировки, взятые из переводного каталога А. Шелтена, не ясны для русскоязычных респондентов. Также, при сравнении блоков (групп ключевых квалификаций) часто возникал во-



прос о различии между "персональными способностями" и "социальными способностями", который снимался при помощи возврата к соответствующим листам анкеты.

Экспертами выступали как люди, занятые в оцениваемой профессиональной деятельности, так и те, кто связан трудовыми отношениями с представителями указанных профессиональных групп. Это дает дополнительную возможность выявить различия в самовосприятии работников и их восприятию ближайшим профессиональным окружением. Как было сказано выше, мы оценивали три профессиональные позиции одной фирмы. Исследуемая компания относится к малой организации, поэтому некоторые из экспертов оценивали сразу три группы профессий. В итоге мы получили по 15 – 16 экспертных оценок на каждую группу, примерно половина из них – оценки своей собственной профессиональной деятельности.

Анкетирование сотрудников компании длилось 10 дней. Наибольшую сложность составили диспетчеры, т.к. данные специалисты работают на дому, не появляются в основном офисе и не могут оценить ни одну, кроме своей, профессиональную деятельность. Инструктировать каждого диспетчера пришлось индивидуально. Каждый анкетированный затратил около пяти минут на работу с анкетой.

Отметим, что анкеты показались интересными для экспертов, на вопросы все отвечали с удовольствием, поэтому дополнительных способов мотивации нам использовать не понадобилось. Работники были проинформированы, что полученные данные будут использованы для разработки программы тренингов.

Полученные при оценке каждой профессиональной группы данные обрабатывались следующим образом. В каждом из пяти блоков была выделена характеристика, получившая наибольшую оценку. Кроме того, были выделены блоки, наиболее важные по оценкам экспертов: блок "персо-

нальные способности" для всех трех профессиональных групп и блок "социальные способности" для промоутеров, что было статистически подтверждено с помощью углового преобразования Фишера [4]. К списку из пяти характеристик были добавлены те, которые получили вторую по величине оценку в этих блоках.

В итоге, мы получили следующие списки ключевых квалификаций для трех групп работников, занимающих различные профессиональные позиции:

➤ *менеджер по продажам* – культура речи, способность к решению проблем, скорость реакции, уверенность в себе, коммуникативные способности и оптимизм;

➤ *диспетчер* – профессионально-практические знания и умения по измерительной технике (и ПК), способности к самостоятельному мышлению (анализу и синтезу), работоспособность, скорость реакции, коммуникативные способности и уверенность в себе;

➤ *промоутер* – умение контролировать и оценивать результаты, способность давать оценки, выносливость, уверенность в себе, корректность, работоспособность и коммуникативные способности.

Выявленные ключевые квалификации мы решили взять за основу программы корпоративного тренинга в компании. Поэтому наибольший интерес для нас представляют ключевые квалификации блоков "персональные способности" и "социальные способности". Отметим, что в блоке "персональные способности" в каталоге А. Шелтена значительно больше характеристик, чем в других блоках. В связи с этим оценки экспертов оказались разбросаны по пунктам, то есть оценки по каждому из пунктов в данном блоке оказались приблизительно одинаковыми.

Итак, с помощью экспертных оценок нам удалось выявить наиболее важные ключевые квалификации работников трех профессиональных позиций. Данный метод достаточно экономичен (материальные затраты за-



трагивают только разработку и печать анкет) и выгоден по затратам времени. Он позволил нам выделить общие характеристики, полезные для членов всех трех групп и частные особенности, отражающие специфику труда работников. Кроме того, мы получили возможность интерпретации высказываний, жалоб и других неструктурированных материалов, что полезно для нашей дальнейшей психологической работы в этой организации.

1. *Шелтен А.* Введение в профессиональную педагогику. Екатеринбург, 1996.
2. *Иванова Е.А.* Основы психологического изучения профессиональной деятельности. М., 1987.
3. *Маркова А.К.* Психология профессионализма. М., 1996.
4. *Сидоренко Е.В.* Метод математической обработки в психологии. СПб, 2003.

Трошкова М.Е.,
Таранова О.В.
г. Екатеринбург
УГТУ-УПИ

Стресс в профессиональной среде

Исследования в области стресса ведутся достаточно давно. Автором учения о стрессе является Ганс Селье. Сейчас это понятие становится весьма популярным, стресс стал объектом внимания организационных психологов и менеджеров по управлению человеческими ресурсами, что стимулируется последними изменениями в экономике и обществе в целом.

Существует множество определений стресса, но в данной работе мы будем определять стресс как "адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и / или поведенческим изменениям у работников организации" [1].

Первооткрыватель стресса Г. Селье разделил стресс на эвстресс (эу-стресс) – "хороший", конструктивный и дистресс – вредный, деструктив-