

## Секция 2

# Психология профессионального развития



О.С. Агафонова  
г. Екатеринбург, РГППУ

### **Конфликты профессионального самоопределения как фактор появления кризисов профессионального развития**

Профессиональное развитие это неравномерный процесс, в ходе которого личность переживает различные барьеры. Барьеры профессионального развития являются необходимым фактором развития личности профессионала. Профессионально обусловленные барьеры стимулируют личность, актуализируют ее потенциал и позволяют перейти на следующую стадию развития. Такими барьерами профессионального развития выступают конфликты профессионального самоопределения и кризисы профессионального становления.

На данный момент сущность этих феноменов раскрыта и представлена в работах таких авторов как Э.Э. Сыманюк, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Е.В. Есликова, В.А. Захарчук и др. Но, несмотря на обширность теоретического материала и представленности его в научной литературе, наблюдается явный недостаток эмпирических исследований данных феноменов в различных профессиональных областях, что и обусловило наш интерес к данной проблематике.

Под кризисами профессионального становления понимаются непродолжительные по времени периоды (до года) кардинальной перестройки профессионального сознания, деятельности и поведения личности, изменения вектора ее профессионального развития. Кризисы приводят к переориентации на новые цели, коррекции и ревизии социально-профессиональной позиции, подготавливают смену способов выполнения деятельности, ведут к изменению взаимоотношений с окружающими людьми, а в отдельных случаях — к смене профессии.

На существование кризисов в процессе профессионального развития личности указывают такие ученые как Л.И. Анцыферова, Н.С. Глуханюк, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, А.К. Маркова, Л.М. Митина, Н.С. Пряжников, Э.Э. Сыманюк, А.Р. Фонарев и др.

Сущностью каждого кризиса является выбор, который человек должен сделать. Выбор зачастую осуществляется между двумя или несколькими альтернативными вариантами решения задач развития и сказывается на успешности и развитии всей последующей жизни.

Кризисы представляют собой нормативный феномен. Они актуализируются при переходе с одной стадии профессионального развития на другую и отвечают следующим критериям: 1) локализация во времени и пространстве; 2) неустойчивость образов и мыслей о себе как о профессионале, потеря профессиональной идентичности, 3) размытая временная профессиональная перспектива или её отсутствие и, как следствие, актуализация потребности в выборе дальнейшего сценария профессиональной жизни; 4) смысложизненные переживания, связанные с пониженным стремлением к саморазвитию, самоутверждению, самореализации, ощущение своей ненужности и никчемности; 5) наличие стойких аффективных реакций, напряжения.

За время профессионального становления и достижения уровня профессионального мастерства человек последовательно проходит целый ряд кризисов, и у каждого из них существуют свои особенности.

Рассмотрим факторы, инициирующие кризисы профессионального развития. Прежде всего, ими могут выступать постепенные качественные изменения (совершенствование) способов выполнения деятельности. На стадии профессионализации наступает момент, когда дальнейшее эволюционное развитие деятельно-

сти, формирование ее индивидуального стиля невозможны без коренной ломки нормативно-одобряемой деятельности. Личность должна совершить профессиональный поступок, проявить сверхнормативную активность, которая может выразиться в переходе на новый образовательно-квалификационный, либо на качественно новый инновационный уровень выполнения деятельности.

Другим фактором, инициирующим кризисы профессионального становления, может стать возросшая социально-профессиональная активность личности. Неудовлетворенность своим социальным и профессионально-образовательным статусом нередко приводит к поиску новых способов выполнения профессиональной деятельности, ее совершенствованию, а также к смене профессий или места работы.

Факторами, порождающими профессиональные кризисы, могут выступить социально-экономические условия жизнедеятельности человека: ликвидация предприятия, сокращение рабочих мест, неудовлетворительная зарплата, переезд на новое место жительства и др.

Кризисы профессионального развития нередко связаны с возрастными психологическими изменениями: ухудшением здоровья, снижением работоспособности, ослаблением психических процессов, профессиональной усталостью, интеллектуальной беспомощностью, синдромом «эмоционального сгорания» и т.д. Профессиональные кризисы нередко возникают при вступлении на новую должность, участии в конкурсах на замещение вакантной должности, аттестации специалистов.

Наконец, фактором, вызвавшим кризисное явление, могут стать конфликты профессионального самоопределения, когда внутриличностные противоречия вызвавшие конфликт не разрешаются, и тем самым, усиливая негативные тенденции профессионального развития, приводят к кризису.

Конфликт профессионального самоопределения личности представляется нам как определенное состояние человека, характеризующееся противоречивыми тенденциями в его внутреннем мире, связанными с нахождением личностного смысла в профессии и детерминированными взаимодействием личности и профессии.

Разработка проблемы внутренних конфликтов связана с исследованиями кризисов

личности. Так как, по мнению Л.С. Выготского конфликт входит в процесс протекания кризиса. Однако существует огромное количество конфликтов, не вызывающих кризиса, не доходящих по уровню разрешаемых противоречий до кризиса.

Конфликтная ситуация может инициировать кризис, а кризис сопровождается конфликтами (внутриличностными, межличностными, профессиональными, межличностными), хотя и не исчерпываются ими.

Материалы исследований таких авторов как Л.И. Божович, Л.С. Выготский, Д.Б. Эльконин, Ш. Бюллер, Э. Эриксон Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов дают основание утверждать, что конфликты и кризисы личности связаны с разрешением внутренних противоречий между актуальной и потенциальной формами существования; между потребностями личности и внешними условиями жизнедеятельности; между возросшими духовными запросами личности и старыми формами деятельности; между новыми требованиями деятельности и неадекватными ей умениями и навыками личности.

Сторонами внутриличностного конфликта самоопределения являются различные составляющие структуры личности. Можно выделить конфликты, обусловленные следующими факторами:

- рассогласование составляющих направленности;
- несовпадением характера профессиональной деятельности и уровня профессиональной компетентности;
- противоречия между направленностью личности на достижение успеха, карьеры и недостаточным уровнем развития социально-профессиональных способностей;
- несовпадением представления о своих профессиональных достоинствах и реальных профессиональных возможностей;
- противоречия между профессиональными возможностями, потенциалом и социальными ограничениями, обусловленными возрастными изменениями.

Первая группа противоречий характерна для лиц, находящихся на стадии оптации, вторая проявляется на стадиях профессиональной подготовки и профадаптации, третья и четвертая – на стадиях профессионализации и мастерства, пятая группа порождает конфликты на завершающей стадии профессионального становления.

Таким образом, конфликты профессионального самоопределения выражаются в нарушении психологического равновесия, осложнении, затруднении основных видов деятельности, невозможности реализации планов и программ до тех пор, пока не разрешится противоречие. Неспособность личности самостоятельно разрешить конфликт профессионального самоопределения усиливает негативные тенденции профессионального развития и порождает кризисы.

В нашей работе мы ставим цель раскрыть механизмы перехода конфликта профессионального самоопределения в кризис профессионального развития, на примере психологов находящихся на стадии профессионализации. Поэтому, на наш взгляд, необходимо рассмотреть конфликты, относящиеся к мотивационно-потребностному типу по классификации Е.В. Есликовой. А это конфликт профессионального роста и конфликт профессиональной карьеры, которые при невозможности разрешения противоречий могут перерасти в аналогичные кризисы — кризис профессионального роста и кризис профессиональной карьеры.

М.В. Андреева, О.В. Усова  
г. Екатеринбург, УГТУ–УПИ

### **Личностные компетенции эффективного менеджера в системе банковских услуг: эмпирическая модель**

Большинство современных российских банков фиксируют компетентность своих работников в понятиях квалификации (образование, профессиональные навыки и стаж работы). Квалификация (профессиональные компетенции) является формальным допуском работника к работе. Однако часто подбор того или иного кандидата на вакантные должности осуществляется на интуитивном уровне работодателя. Данный принцип, по нашему мнению, не может служить основанием для научного решения проблемы и не гарантирует в дальнейшем эффективность деятельности персонала.

Кроме того, очень часто функции, предполагаемые должностью не фиксируются ни трудовым контрактом, ни должностными инструкциями, являясь предметом устной договоренности между работодателем и работником. Данный факт сильно затрудняет процесс формализации требований к кандидатам на работу (или наоборот) и делает невозможным аргументировать выбор в пользу конкретного человека.

Ситуация осложняется и тем, что при подборе кандидатов по формальным признакам нет возможности предсказать уровень их личностных компетенций и эффективность выполнения деятельности в дальнейшем. Таким образом, назрела необходимость создания системы подбора персонала с учетом как формальных, так и неформальных показателей, а именно – уровня выраженности личностных качеств у претендентов на должность менеджера в системе банковских услуг.

В связи с поставленной проблемой определены следующие исследовательские вопросы:

1. Какие факторы будут являться системообразующими в модели личностных компетенций менеджеров по работе с клиентами банка?
2. Какие критерии будут определять профессиональную и личностную компетентность менеджеров по работе с клиентами банка?

Предлагаемый нами подход делает возможным: во-первых, выявить значимые факторы, обеспечивающие эффективность выполнения деятельности менеджеров в системе банковских услуг, во-вторых, создает предпосылки для стандартизации процедуры подбора на эти должности в HR – менеджменте.

Профессиональные компетенции – общая способность специалиста мобилизовать в профессиональной деятельности свои знания и умения, а также обобщенные способы выполнения действий [1].

Личностные (ключевые) компетенции – комплекс психологических качеств личности и способностей, обеспечивающих эффективное выполнение определенной профессиональной функции (или нескольких функций) [2].

HR – менеджмент (от англ. «human resource» – «человеческий ресурс») – функциональная область управления, отвечающая за персонал (подбор, обучение, аттестация и т.д.).

Цель исследования – на основании эмпирических данных исследования определить личностные компетенции эффективного менеджера по работе с клиентами в системе банковских услуг.

Гипотезой исследования было выдвинуто предположение, что эффективность менеджера в системе банковских услуг будет зависеть от его личностных компетенций и уровня выраженности этих качеств.

Участники исследования: В исследовании принимали участие менеджеры по работе с клиентами ведущих банков городов Екатеринбург и