

4. Личностные компетенции менеджеров (уровень контроля, коммуникативные навыки), взаимосвязаны между собой и представляют единую подсистему, оказывающую влияние на системообразующий фактор «Внимание». При этом, уровень выраженности личностных компетенций находятся в зависимости от другого системообразующего фактора – эмоциональной стабильности. Чем выше уровень эмоциональной стабильности у менеджеров по работе с клиентами, тем выше уровень их контроля за действием и умение выражать свои мысли.

5. Высокий уровень выраженности коммуникативных навыков у менеджеров по работе с клиентами избыточен для эффективности их деятельности. Чем выше уровень коммуникативных навыков у менеджеров по работе с клиентами, тем ниже эффективность их деятельности. Наиболее оптимальным уровнем выраженности коммуникативных навыков (умение слушать) был определен средний уровень, чем высокий и низкий уровни.

6. Таким образом, выдвинутая нами гипотеза получила эмпирическую поддержку, опираясь на результаты исследования, были сформулированы рекомендации для работы с персоналом данной категории.

Настоящее исследование было направлено на выявление личностных компетенций персонала банка в области HR – менеджмента.

На основании данных, полученных в ходе исследования, были разработаны критерии оценки соискателей на вышеуказанную должность и аттестации данной категории персонала.

В дальнейшем возможно создание компьютерной программы «Отбора и оценки эффективности менеджера по работе с клиентами в системе банковских услуг» с конкретными методиками, прошедшими апробацию в процессе исследования. Поиск наиболее оптимальных форм осуществления вышеуказанной программы является заманчивой перспективой нашей дальнейшей работы.

#### **Библиографический список**

1. Давыдов О.М., Ларионова Г.А. Структура системы оценивания профессиональных компетенций управления качеством у менеджеров предприятий автомобильной промышленности. / Материалы Всесоюзной научно-практической конференции. – В 4-х ч. – Ч.1,2. - ГОУ ВПО «Рос. гос. проф-пед. ун-т». Екатеринбург, 2007. – 224 с.

2. Зеер Э.Ф. Личностно-развивающее профессиональное образование. Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2006.170 с.

М.В. Аяропова, О.А. Рудей  
г. Екатеринбург, РГППУ

### **Взаимосвязь выгорания и нервно-психической устойчивости учителей средней школы**

Интерес к синдрому «психического выгорания» возник в зарубежной психологии в 1970-х годах, и по настоящее время эта проблема широко изучается в контексте профессиональных стрессов.

Данной проблематикой занимались такие ученые, как К. Маслач, С. Джексон, Н.Е. Водопьянова, А.А. Баранов, Е.В. Орел.

Синдром «выгорания» довольно широко известен и исследуется в зарубежной психологии. Что касается отечественной науки, то данный феномен как самостоятельный практически не изучался. В имеющихся работах он либо обозначался, либо рассматривался в контексте более широкой проблематики.

В настоящее время существует единая точка зрения на сущность «психического выгорания» и его структуру. Согласно Н.Е. Водопьяновой, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы.

Наиболее ярко синдром «выгорания» проявляется в тех случаях, когда коммуникации отягощены эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Вероятность появления проблемы «выгорания» увеличивается по мере возрастания частоты и продолжительности контактов разрушительной или раздражительной природы. Соответствующим образом, «выгорание» соотносится с количеством и качеством контактов, которые профессионал имел со своими подчиненными, клиентами, подопечными и т.д.

Синдром «выгорания» наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий, в том числе для всех категорий руководителей, менеджеров, выполняющих функции управления персоналом.

Деятельность человека в современных системах управления техникой связана с периодически повторяющимся воздействием профессиональных, социальных, экологических и дру-

гих факторов экстремального значения. Непосредственная или ожидаемая угроза их проявления сопровождается негативными эмоциями, перенапряжением психических и физиологических функций, т.е. развитием нервно-психического напряжения.

Нервно-психическая устойчивость – интегративное свойство человека, которое (1) характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности, (2) детерминируется уровнем активации ресурсов организма и психики индивида и (3) проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности.

Данной проблематикой занимались такие ученые, как И.П. Павлов, Б.М. Теплов, В.Д. Небылицын, В.И. Рождественский, Л.М. Аболин.

В «социальных» профессиях продолжительные, многообразные и когнитивно сложные ситуации общения с другими людьми предъявляют высокие требования к качеству общения (доверительности, профессионализму, эмоциональной устойчивости и др.) и к высокой коммуникативной компетентности, поскольку от качества общения в наибольшей мере зависят результат данного взаимодействия и перспективы будущих деловых или интерперсональных контактов.

Именно для «социальных» или «коммуникативных» профессий характерны ежедневное многообразие эмоционально и когнитивно сложных ситуаций общения, высокая ответственность за результат коммуникации, частое отсутствие положительного результата или мотивационного подкрепления (положительно обратной связи). Данные особенности делового общения выступают в качестве общих профессиональных стрессов для всех профессий, относящихся к числу «коммуникативных». Все эти признаки в той или иной мере представлены в профессии учителя.

Профессия учителя связана со значительным риском развития синдрома профессионального выгорания. Один из факторов успешной профессиональной адаптации педагогов — развитые адаптационные способности. Высокий уровень нервно-психической устойчивости и саморегуляции поведения препятствуют развитию эмоционального истощения, а значительный коммуникативный потенциал снижает вероятность возникновения деперсонализации.

Исследование учителей-предметников проводилось в МОУ гимназии №5 в г. Талица. Выборка составила 35 человек (от 26 до 56 лет; средний возраст - 49 лет), женщины.

В исследовании использовалась методика измерения психического выгорания, разработанной Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой и опросник НПУ «Прогноз» Б.И. Бойко.

В результате проведенного исследования и статистической обработки данных было выявлено, что существуют значимые связи компонентов выгорания – деперсонализации и нервно-психической устойчивости ( $r = 0,504$ ), и редукации личных достижений и нервно-психической устойчивости ( $r = - 0.745$ ) и учителей средней школы. Это может быть обусловлено высокой психической и физической нагрузкой, повышенным количеством коммуникаций (взаимодействие с учениками, родителями, коллегами), высокой ответственностью, низким заработком, непрестижностью работы и т.п. В связи с этим большое значение имеет степень адаптации индивида к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности, уровень активации ресурсов организма и психики индивида и показатели его функционального состояния и работоспособности, то есть нервно-психическая устойчивость.

Также, были обнаружены согласованные изменения при циничном отношении педагога к труду и объектам своего труда – учащимся, т.е. бесчувственное, негуманное отношение к ним и восприятие их не как живых людей, а всех их проблем и бед как благо для них и нервно – психической устойчивости; а также при возможности возникновения у учителей либо чувства негативного оценивания себя, своих профессиональных достижений и возможностей, либо редуцирование собственного достоинства, ограничение своих возможностей, обязанностей по отношению к другим и нервно-психической устойчивости.

Таким образом, можно сделать вывод, что уровень нервно-психической устойчивости влияет на такие компоненты выгорания как деперсонализация и редукация персональных достижений, что может быть связано с повышенной ответственностью, большим количеством взаимодействий, перегруженностью на работе, отсутствием перспективы роста, отсутствием поощрений и т.п. На основе полученных данных нами были разработаны следующие рекоменда-

ции по преодолению последствий выгорания в зависимости от уровня НПУ. Так, лицам, имеющим высокие показатели по шкале НПУ достаточно провести профилактические мероприятия, лицам же с низким уровнем НПУ понадобятся специальные тренинги для преодоления последствий выгорания.

О.И. Ахметшина  
г. Екатеринбург, РГППУ

**Изучение удовлетворенности профессией  
в зависимости от профессионально-  
педагогической мотивации у педагогов  
с различным стажем профессиональной  
деятельности\***

Труд представляет собой существенную сферу жизнедеятельности каждого из нас. Он поглощает большую долю наших жизненных сил и существенно воздействует на все остальные стороны нашей жизни, влияет на всю жизнь в целом.

В педагогической психологии проблема изучения труда учителя как целостной системы – одна из важных научно-практических проблем. От успешности продвижения ее фундаментальных разработок в значительной степени зависит успешность организации мероприятий по повышению эффективности труда учителя.

Вопросы отношения к труду стали предметом изучения ученых во многих социалистических странах. Это связано с тем, что современное производство определяется не только вещественными, но и человеческими факторами.

Исследование формирования удовлетворенности трудом и динамики труда — одна из значимых проблем психологии социальной коллективов.

Проблема формирования устойчивого позитивного отношения к профессии, также, является одним из актуальных вопросов психологии профессионального обучения, психологи и педагогики. Внутри нее еще немало нерешенных задач. В современных условиях динамичного развития профессиональных знаний, в силу предъявляемых к личности требований о непрерывном профессиональном образовании и совершенствовании, дальнейшая разработка ука-

занной проблемы приобретает все большую значимость.

Эта проблема имеет и большую практическую значимость ведь от удовлетворенности трудом, совершенствования форм его организации, гуманизации содержания зависит экономическая эффективность труда.

Изучением удовлетворенности профессией в отечественной психологии занимались А.А. Реан, А.К. Маркова, Н.В. Кузьмина, Т.В. Кудрявцев, В.А. Ядов. Под удовлетворенностью трудом в данной работе мы будем понимать эмоциональное состояние, в котором выражается степень соответствия между теми требованиями, которые человек предъявляет к своей работе и ее объективными характеристиками.

Следует отметить, что удовлетворенность профессией тесно связана с мотивацией профессиональной деятельности (А.А. Реан, 1990).

В профессиональной деятельности мотивация выступает как то связующее звено, которое определяет целенаправленный характер действий человека — потенциальные возможности личности, потребность в данном виде деятельности, в организации социального взаимодействия в профессиональной среде. Мотивация может предопределять выбор профессиональной деятельности, опережая реальные возможности конкретной личности, выступать как активный стимул развития, перестройки личности в целом.

Различают содержательные теории мотивации (А. Маслоу, К. Альдерфер, Д. Мак Грегор, Ф. Герцберг), процессуальные теории мотивации (Скиннер, Дж. Кэмпбелл, Э. Локк) и теория мотивации целеполагания (К. Замфир). В нашей работе мотивация профессиональной деятельности будет рассматривать с точки зрения теории мотивации целеполагания.

Изучением взаимосвязи удовлетворенности профессией и профессионально-педагогической мотивации занимались Н.В. Кузьмина, А.А. Реан, Ерошенко, В.А. Ядов.

Между тем на сегодняшний день насчитывается незначительное число работ, посвященных изучению показателя удовлетворенности профессией учителя, что свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями педагогического труда разработке данной проблемы.

В связи с актуальностью данной проблемы нами было разработано и проведено эмпи-

---

\* Научный руководитель: Рудей О.А. - к. псих. н., доцент кафедры ППР