

и не очень. Для отбора среди них необходимо использовать дополнительные критерии.

Проделанная нами работа может внести вклад в развитие данного направления с точки зрения руководителей менеджерским составом туристических фирм, поскольку созданная в ней модель позволяет построить среднесрочный прогноз успешности кандидатов уже на момент их приема на работу, и тем самым избежать высокой текучести кадров, профессиональных ошибок и прочих факторов, способных снизить экономическую эффективность работы всей фирмы в целом.

Ю.В. Тесля  
г. Екатеринбург, РГППУ

### **Исследование динамики психических состояний операторов справочной службы в течение рабочего дня**

Проблема изучения психического здоровья и психических расстройств у лиц, постоянно работающих на персональных компьютерах, становится все более актуальной в последнее время во всем мире. Условия работы с персональным компьютером характеризуются гиподинамией, зрительным и информационным перенапряжением, что является факторами риска возникновения различных физиологических изменений и формирования психических расстройств у пользователей компьютером. Решением данной проблемы может выступать исследование динамики психических состояний пользователей ПК в течение рабочего дня с целью повышения производительности труда за счет повышения комфортности условий их трудовой деятельности.

Проблема нашего исследования, таким образом, обусловлена попыткой ответить на следующие вопросы: какие психические состояния преобладают у операторов справочной службы в течение рабочего дня? Изменяются ли они и если да, то каким образом? К сожалению, в практической психологии недостаточно практических наработок по данной теме, что осложнило ответ на поставленные вопросы. Расхождение потребностей современной психологической практики и знаний по данной теме психологии как науки и определило проблемное поле нашего исследования.

Методологической основой проведения исследования являются работы по изучению деятельности стороны психических состояний

человека (Л.Г. Дикая, 1985; А.Б. Леонова, 1984), теория оценки психических состояний (В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, М.Н. Мирошников, 1973), исследования функциональных структур психических состояний (А.О. Прохоров, 1986).

История психического состояния как научной категории довольно полно отражена в ряде работ. Систематическое изучение психических состояний в психологии связывается рядом авторов с именем У. Джемса, который трактовал психологию как науку, занимающуюся описанием и истолкованием состояний сознания, под которыми понимались такие явления, как ощущение, желания, эмоции, познавательные процессы, суждения, решения, хотения и т.д. Дальнейшее развитие категории «психическое состояние» связано в основном с развитием отечественной психологии. Общепсихологическую разработку категория психических состояний получила, начиная со статьи Н.Д. Левитова 1955г. в настоящее время под понятием «психическое состояние» понимается конкретная структурная организация всех имеющихся у человека психических компонентов, обусловленная данной ситуацией и предвидением результатов действий, их оценкой с позиций личностных ориентаций и установок, целей и мотивов всей деятельности. В дальнейшем развитии понятия о психических состояниях особую роль можно отдать появлению классификаций психических состояний и некоторых методик их диагностики.

Наше исследование проводилось в компании «УралСвязьИнформ» с 08 по 15 мая 2007г. В исследовании приняли участие 53 женщины-оператора справочной службы «09» в возрасте от 21 до 50 лет (средний возраст 35,5 лет) со средне-специальным и средне-техническим образованием и опытом работы в данной компании не менее 3 лет.

Для изучения динамики психических состояний использовались следующие методики: Методика САН (самочувствие, активность, настроение) В.А. Доскина; Методика Рельеф психических состояний А.О. Прохорова; Анкета пользователя ПК А.А. Бельшкнина; Методика изучения объект-субъектного образа компьютера «Компьютер: кто он?» А.М. Ходош.

Анализ результатов исследования показал, что при оценке своей работы как напряженной, утомительной, с высокой интенсивностью нагрузок, испытуемые тем не менее не обнаружили значительных изменений психического и

физического состояний в течение рабочего дня и в целом оценивали данные показатели довольно высоко (по показателям оценки психических процессов  $X_{ср} = 5,743$ ; физиологических реакций – 6,026; переживаний – 6,154; поведения – 5,655; самочувствия – 4,668; активности – 4,656; настроения – 4,648).

Сравнительный анализ динамики психических состояний операторов в течение рабочего дня, а также рабочей недели (был использован Критерий Вилкоксона) выявил следующие закономерности: такие показатели психического состояния, как физиологические реакции, переживания, поведение, самочувствие, активность и настроение остаются неизменными (либо их изменения статистически незначимы) – изменяются лишь показатели психических процессов: в начале рабочего дня они находятся на среднем уровне ( $X_{ср.} = 5,796 \pm 2,032$ ), к середине значительно повышаются ( $X_{ср.} = 6,460 \pm 1,641$ ), а после обеда идут на спад ( $X_{ср.} = 5,953 \pm 1,365$ ). Эта динамика объясняется спецификой операторской деятельности данной справочной службы, поскольку основной объем поступающих звонков приходится на дневное дообеденное время.

Корреляционный анализ выявил большое количество взаимосвязей различных показателей психического состояния испытуемых и их субъективной оценки некоторых параметров трудовой деятельности.

Итогом исследования явились следующие выводы:

Статистически значимые изменения касаются таких параметров психического состояния операторов, как психические процессы, переживания и самочувствие.

Данные процессы подчиняются следующей динамике: в начале рабочего дня они имеют нейтральную окраску, к середине наблюдается небольшое повышение значений по данным шкалам, которое после обеда сменяется понижением значений данных параметров. К концу рабочего дня они либо возвращаются к исходному значению, либо наблюдается незначительное снижение их уровня по сравнению с утренним.

Между измеренными параметрами наблюдается большое количество взаимосвязей разной выраженности и направленности.

Полученные результаты могут быть использованы в качестве основания для оптимизации работы операторов, их рабочих мест, как

одно из оснований для составления требований к данному рабочему месту, а также как база для проведения дальнейших исследований в данной области. К примеру, изучение причинно-следственных связей на основании выделенных зависимостей или взаимосвязи динамики психических состояний с некоторыми личностными особенностями.

П.А. Тропотяга  
г. Иркутск

### **Управление процессом профессионализации профессионалами и первокурсниками станочниками**

В настоящее время ни одна из существующих концепций по теории управления не является универсальной. В свою очередь, прогрессивные концепции – это такие концепции, в которых человек рассматривается как наивысшая ценность, исходя из этого принципа управление нацелено на развитие разнообразных способностей работников для того, чтобы они максимально использовались в процессе производства. Успех в бизнесе и государственном секторе экономике, в полной мере, зависит от человеческого фактора.

В данной статье нам бы хотелось представить результаты исследования, целью которого являлось определение различий в способности управления работником своим процессом профессионализации. Предложенная характеристика является одной из качественных характеристик работников-профессионалов.

Одним из первых отечественных психологов, занимающихся разработкой проблемы детерминации поведения и в целом жизнедеятельности человека, был С.Л. Рубинштейн. Он ввел понятие субъекта жизненного пути, через которое рассматривается соотношение внешней и внутренней обусловленности активности человека [4]. Именно активное самоопределение, выражающееся в реальных действиях, т.е. по сути, постоянный процесс профессионализации, ведет к формированию и развитию тех внутренних условий, которые создают возможность дальнейшего самоопределения. Вслед за С.Л. Рубинштейном, К.А. Абульханова-Славская [1] предлагает рассматривать стратегию жизни человека, как способность человека к самостоятельному построению своей жизни. В своей работе, она подчеркивает зависимость жизни личности не только от различных обстоя-