ПСИХОЛОГИЯ

ОСОБЕННОСТИ СОДЕРЖАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА В РАЗНЫХ ТИПАХ ПРОФЕССИЙ

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского

АННОТАЦИЯ: Предлагается трехкомпонентная модель структуры профессионализма, включающая в себя мотивационную, операциональную и регулятивную составляющие. Приводятся результаты эмпирического исследования содержания компонентов профессионализма у представителей профессий типа «человек-человек» и «человек-техника»: менеджеров по продажам и автомехаников. Анализируются особенности содержания компонентов и структуры профессионализма в разнотипных профессиях.

Ключевые слова: профессионализм, мотивационный, операциональный, регулятивный компоненты профессионализма, профессии типа «человек-человек», «человек-техника».

В современных условиях возрастает интерес к теоретическим и прикладным аспектам проблемы профессионализма. Как отмечает А.А. Бодалев, «…понятно, что постижение сущности профессионализма, видение и постижение путей, ведущих к нему, имеет не только сугубо теоретическое, но и большое практическое значение. В стране огромное число людей, которые продвигаются в политике, экономике, в сфере управления, в науке, во многих других областях деятельности и не являются при этом профессионалами во всем значении этого слова» [1, с.8]. Опираясь на результаты теоретического анализа литературы, нами была разработана модель изучения профессионализма, включающая в себя три компонента: операциональный, мотивационный и регулятивный [2,3,5,6 и др.]. Очевидно, что выделенные компоненты не существуют изолированно друг от друга, а образуют целостную структуру профессионализма. Однако, в соответствии с общей логикой и задачами нашего эмпирического исследования каждый из компонентов диагностировался и анализировался отдельно.

В исследованиях профессионализма основополагающим является положение о том, что именно тип профессии во многом предопределяет требования и специфику профессионализма в соответствующей сфере деятельности [4,11 и др.]. Однако, при этом возникает вопрос о мере специфичности профессионализма в разных типах профессиональной деятельности. По нашему предположению, сами по себе компоненты профессионализма могут рассматриваться как универсальные для любого типа профессий. При этом влияние типа профессии будет проявляться, прежде всего, в содержательном наполнении этих универсальных компонентов и, что самое главное, в структуре профессионализма, образуемой этими компонентами.

Для проверки этой гипотезы нами было проведено сравнительное эмпирическое исследование содержания компонентов и структуры профессионализма у представителей профессий типа «человек-человек», «человек-техника»: менеджеров по продажам и автомехаников. Исследование проводилось в период с января 2006 года по апрель 2008 года на базе станций технического обслуживания «Автомобили Баварии», «Агат-моторс», «Дженсер-НН», «Mazda» и сети салонов по продаже мобильных телефонов «Цифроград» г. Нижнего Новгорода.

Методом случайного выбора нами были сформированы две экспериментальные группы примерно равного состава: первая – менеджеры по продажам сотовых телефонов – 61 человек, вторая – автомеханики – 60 человек. Кроме того, в исследовании принимали участие группы экспертов, в состав которых входило от 3 до 5 человек из числа высококвалифицированных специалистов и менеджеров из каждой профессиональной группы.

РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОПЕРАЦИОНАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕССИОНАЛИЗМА

Операциональный компонент профессионализма, отвечающий за исполнительную часть профессиональной деятельности, традиционно включает в себя необходимые знания, умения, навыки и способности человека. В связи с представлением о компонентном составе профессиональной деятельности в качестве универсальных структурных блоков, образующих операциональный компонент нами были рассмотрены следующие направления деятельности: взаимодействие с объектом труда, с предметом труда, со средствами труда и с коллегами [10]. В каждом из блоков методом экспертных оценок были определены составляющие их действия (табл. 1), которые в совокупности представляют собой развернутую «карту» оценивания сформированности операционального компонента профессионализма.

Таблица 1

Блоки операционального профессионализма	
I. Взаимодействие с предметом труда (товар)	**I. Взаимодействие с предметом труда (автомобиль)**
a. умение представить товар;	a. знание устройства автомобиля, функционирования его основных систем и отдельных агрегатов;
b. информированность о товаре;	b. знание специфики потенциальных неисправностей автомобиля определенной марки;

c. постоянное совершенствование своего знания рынка продаваемого товара;	c. умение быстро и точно диагностировать неисправности автомобиля;
d. забота о сохранности товара.	d. умение составлять список деталей, необходимых для ремонта автомобиля;
	e. квалифицированное выполнение ремонтных работ;
	f. забота о чистоте и сохранности автомобиля, а также используемых в ремонте деталей;
	g. осуществление проверки качества выполненных работ;
	h. постоянное совершенствование знаний и умений, необходимых для осуществления ремонта автомобиля.
II. Взаимодействие с техническими средствами труда	**II. Взаимодействие с техническими средствами труда (компьютер, профессиональный инструмент)**
a. владение необходимыми компьютерными программами в совершенстве;	a. умелое использование необходимых компьютерных программ;
b. быстрое и безошибочное осуществление денежных расчетов;	b. овладение профессиональным инструментом и специальными приспособлениями в совершенстве;
c. поддержание порядка на рабочем месте.	c. забота о сохранности профессионального инструмента;
	d. поддержание порядка на рабочем месте.
III.Профессиональное взаимодействие с коллегами	**III.Профессиональное взаимодействие с коллегами**
a. уровень вежливости и доброжелательного поведения с коллегами;	a. уровень вежливости и доброжелательного поведения с коллегами;
b. степень готовности оказать помощь коллеге.	b. степень готовности оказать помощь коллеге.

Кроме того, в составе операционального компонента профессионализма менеджеров по продажам выделяется блок взаимодействия с объектом труда (клиентами), в качестве структурных элементов которого выделяются: установление контакта с клиентом; получение информации о потребности клиента; реагирование на полученный запрос покупателя, демонстрация своего умения по удовлетворению потребности покупателя; общение, взаимодействие менеджера по продажам и

клиента; завершение коммуникации с покупателем. Из вышесказанного легко увидеть, что различия относятся как к составу блоков, так и к наполнению действий. Исключение составляет только блок действий с коллегами, где обнаруживается сходство в составе действий. Это позволяет нам констатировать существование принципиальных различий в составе операционального компонента профессионализма для представителей рассматриваемых типов профессий.

Далее эксперты последовательно оценивали сформированность у работников каждого блока по 7-балльной шкале. Кроме того, проводилась и самооценка каждого блока работником. Усредненные по профессиональным группам значения сформированности операционального компонента представлены в таблице 2.

Таблица 2

Результаты диагностики операционального компонента профессионализма у менеджеров по продажам и автомехников

Показатели операционального профессионализма	Менеджеры по продажам				Автомеханики			
	Экспертная оценка		Самооценка		Экспертная оценка		Самооценка	
	Ср. знач.	Станд. откл.	Ср. знач.	Станд. откл.	Ср. знач.	Станд. откл.	Ср. знач.	Станд. откл.
I. Взаимодействие с объектом труда (клиентами, покупателями)	4.89	.933	5.72	.859				
II. Взаимодействие с предметом труда	4.87	1.087	5.64	1.001	5.62	1.059	5.58	.809
III.Взаимодействие с техническими средствами труда	4.84	1.186	5.61	1.115	5.35	1.300	5.53	.853
IV.Профессиональное взаимодействие с коллегами	4.66	1.094	6.00	.876	5.78	1.091	5.52	.873

Наибольшую экспертную оценку в группе менеджеров по продажам получил *блок взаимодействия с клиентом*, что, вероятно, обусловлено особенностями профессиональной деятельности типа «человек-человек». Это подтверждается и самооценкой испытуемых, которые также высоко оценили у себя блок взаимодействия с клиентами. Но самооценка испытуемых свидетельствует также о том, что при взаимодействии с коллегами трудящиеся в сфере «человек-человек»

переходят на более высокий уровень профессионализма, чем при общении с клиентами. Это позволяет сформулировать идею о смещении интересов менеджеров по продажам с цели взаимодействия с покупателями на процессуальную сторону. Следует отметить значительную разницу в оценке экспертами и менеджерами по продажам их профессионального взаимодействия с коллегами. Что касается *блока взаимодействия с предметом труда*, который присутствует в содержании операционального профессионализма обоих типов профессий, то мы видим, что экспертная оценка этого блока у автомехаников значительно превышает экспертную оценку того же блока у менеджеров по продажам. Что говорит о более значительном сосредоточении представителей профессии типа «человек-техника» на предмете труда, нежели у представителей профессии типа «человек-человек», акцент в профессиональной деятельности которых смещен в сторону коммуникативного взаимодействия. Сравнительный анализ операционального профессионализма по *блоку взаимодействия с техническими средствами труда* позволяет констатировать, что, в связи с принадлежностью к профессии типа «человек-техника», автомеханики демонстрируют, по мнению экспертов, более серьезные достижения в овладении техническими средствами труда, чем менеджеры по продажам. При этом средние показатели самооценки представителей обеих профессий примерно одинаковы. Проявляется склонность к значительному завышению своих знаний, умений и навыков у менеджеров по продажам. Экспертная оценка *профессионального взаимодействия с коллегами* у автомехаников значительно выше, чем у менеджеров по продажам, в то время как самооценка этого блока выше у менеджеров по продажам. Некоторое завышение уровня развития своих знаний, умений и навыков у менеджеров по продажам позволяет сделать предположение о недостаточном уровне рефлексивности у представителей данной профессиональной группы.

Корреляционный анализ с использованием коэффициента корреляции Пирсона позволяет оценить тесноту связей между компонентами операционального профессионализма испытуемых (рис. 1).

Автомеханики Менеджеры по продажам

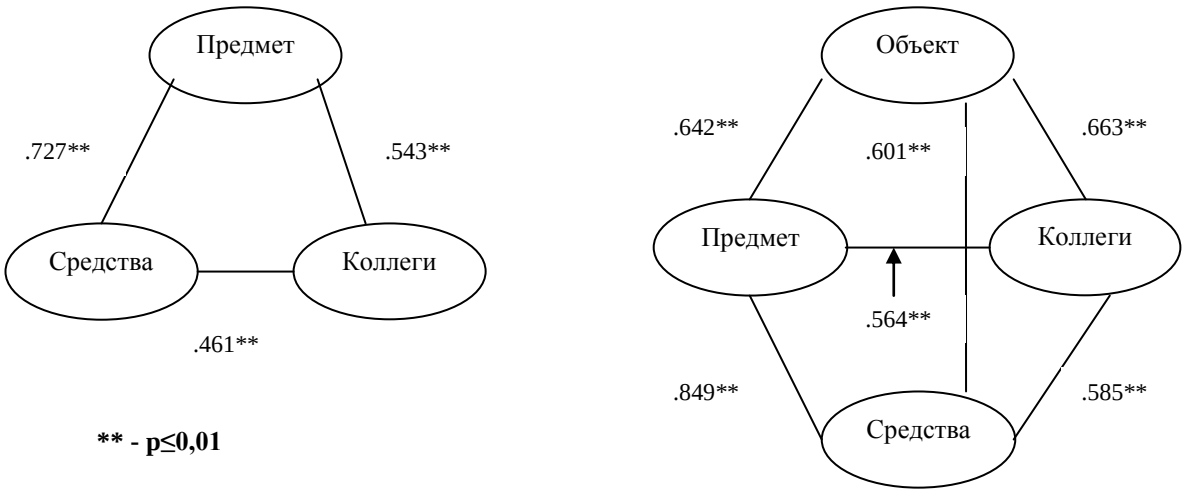


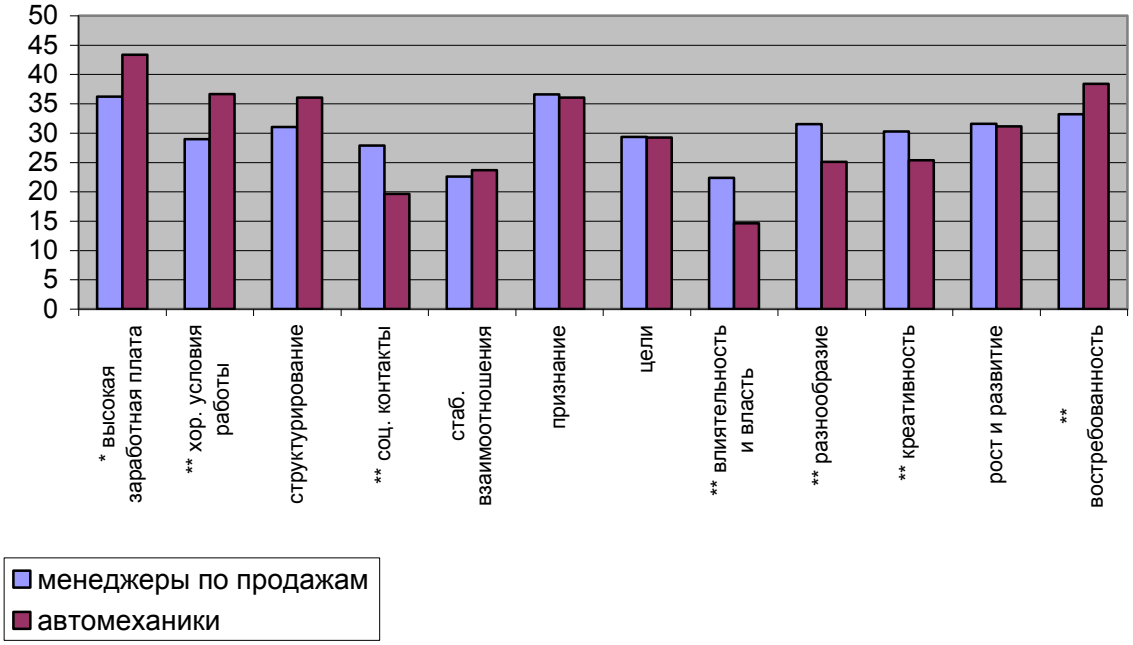
Рис.1. Корреляционный анализ операционального профессионализма менеджеров по продажам и автомехаников

Полученные результаты свидетельствуют о том, что структура операционального компонента профессионализма менеджеров по продажам является более взаимосвязанной, чем у автомехаников, т.е. связь между обозначенными выше блоками операционального профессионализма является более тесной, что также определяет различие в операциональном профессионализме представителей этих профессиональных групп.

РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ МОТИВАЦИОННОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕССИОНАЛИЗМА

Мотивационная сфера имеет сложное строение и не является однородным феноменом, который может быть оценен лишь по фактору силы – больше мотивации или меньше. Мотивация к профессиональной деятельности определяется сложным, постоянно меняющимся соотношением разных побуждений (или мотивов) и их иерархией, которые и формируют мотивационный профиль личности. Поэтому исследование мотивационной составляющей профессионализма сотрудников включало в себя составление мотивационного профиля каждого сотрудника с опорой на методику П. Мартина и Ш. Ричи «Мотивационный профиль» [12].

Результаты диагностики мотивационного компонента при помощи методики Ш. Ричи и П. Мартина представлены на рис. 2.



**** - p≤0,01; * - p≤0,05**

Рис. 2. Результаты диагностики мотивационного компонента у представителей профессий типа «человек-человек» и «человек- техника

Статистическое сравнение проводилось с использованием критерия Манна-Уитни. Анализ основных различий, характеризующих особенности содержания мотивационного компонента в профессионализме представителей различных профессий выявил существование статистически значимых различий по фактору высокой заработной платы. Несмотря на высокую значимость этого фактора для обоих типов профессий, для автомехаников он является несколько более весомым, что, на наш взгляд, отражает высокую значимость, так называемых внешних факторов для представителей профессии типа «человек-техника». Это же подтверждает существование статистически значимых различий по фактору потребности в хороших условиях работы и комфортной окружающей обстановке. Вероятно, потребность в хороших условиях работы автомехаников является одной из ведущих в силу «дефицита» именно этого фактора в реальных условиях профессиональной действительности. Намного большее значение придают представители профессии типа «человек-человек» потребности в социальных контактах, чем представители профессии «человек-техника», что обусловлено именно содержанием профессиональной деятельности. Кроме того, существование статистически значимых различий по таким позициям как потребность во власти и влиянии, потребность в

разнообразии и переменах, потребность быть креативным, творческим также, на наш взгляд, обусловлено особенностями содержания профессиональной деятельности. Так для менеджеров по продажам, например, от способности оказывать влияние на других людей, в данном случае клиентов-покупателей, напрямую зависит увеличение объема продаж, что и является ключевой целью их деятельности. Более высокое значение потребности в разнообразии и потребности быть креативным для менеджеров по продажам характеризует представителей профессии типа «человек-человек» как людей более динамичных, нацеленных на изменения и собственную активность в профессиональной деятельности по сравнению с представителями профессии типа «человек-техника». В свою очередь последние имеют более высокую потребность в ощущении востребованности и значимости своей профессиональной деятельности, что может быть связано с отсутствием взаимодействия с клиентами и, как следствие, слабой обратной связью относительно оценки результатов деятельности автомехаников.

Результаты факторного анализа также свидетельствуют о существовании структурных различий мотивационного компонента профессионализма у представителей двух профессиональных групп. В группе менеджеров по продажам выделилась группа факторов, определяемая нами как: *фактор стабильности и комфорта*, в который с наибольшим весом вошли потребности в социальных контактах, стабильных взаимоотношениях и четком структурировании работы, при этом фактор обнаруживает независимость от признания результатов своей деятельности и разнообразия выполняемой работы (22,6%); *фактор активности* (потребности в креативности, власти, достижении целей и независимость от заработной платы и хороших условий деятельности) (20,4%); *фактор достижения* (наибольший вес имеет потребность в достижении целей деятельности) (10,9%); *фактор ощущения значимости профессиональной деятельности* (потребность в интересной и полезной работе) (10,7%); *фактор отсутствия стремления к профессиональному росту и развитию* (8,4%).

Вес этих факторов (совокупный процент группы) составил 73% от выборки, поэтому результаты факторного анализа можно считать достоверными.

В группе автомехаников выделилась следующая группа факторов: *фактор активности и самореализации* (потребности во власти, креативности, социальных контактах, росте и развитии, разнообразии и переменах и независимость от заработной платы, хороших условий работы и структурирования) (31,1%); *фактор ощущения значимости профессиональной деятельности* (потребность в интересной и

полезной работе и независимость от стабильных взаимоотношений) (14,8%); *фактор признания* (потребности в признании и достижении целей) (12,4%); *фактор материальной мотивации* (потребность в заработной плате) (10,7%).

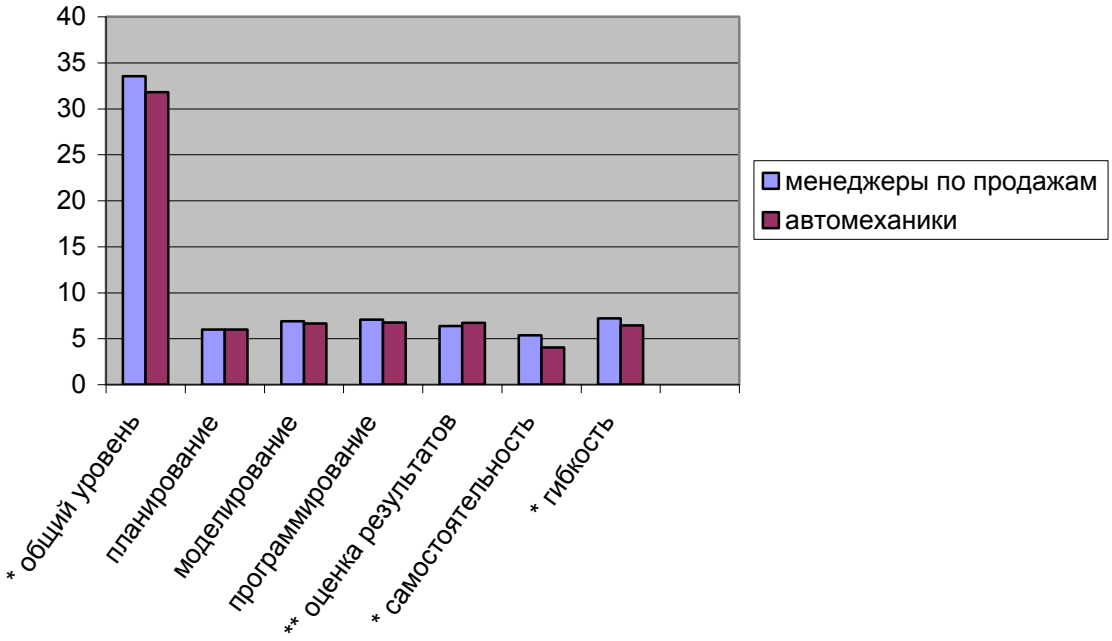
Вес этих факторов составил 69% от выборки, поэтому результаты факторного анализа также можно считать достоверными.

Таким образом, проведенный факторный анализ свидетельствует о структурных различиях в мотивационном компоненте профессионализма менеджеров по продажам и автомехаников.

РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ РЕГУЛЯТИВНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕССИОНАЛИЗМА

Понимая под саморегуляцией в профессиональной деятельности способность субъекта к самостоятельному управлению своей деятельностью в выбранной области, мы предложили испытуемым оценить свои способности к саморегуляции с помощью многошкальной опросной методики В.И. Моросановой "Стиль саморегуляции поведения" [7;9].

На рис. 3 данные представлены по 6 показателям саморегуляции, максимальное значение каждого – 9 баллов, и по общему уровню саморегуляции (максимальное значение – 46 балов).



**** - p≤0,01; * - p≤0,05**

Рис. 3. Результаты диагностики регулятивного компонента профессионализма у представителей профессий типа «человек-человек» и «человек-техника»

Статистическое сравнение проводилось с использованием критерия Манна-Уитни. Общий уровень саморегуляции испытуемых группы менеджеров по продажам в целом выше, чем общий уровень саморегуляции автомехаников. Функциональные компоненты системы саморегуляции реализуются одним из частных регуляторных процессов, а также личностно-регуляторными свойствами. Эти процессы и свойства взаимосвязаны между собой, имеют сложную архитектонику и могут осуществляться как последовательно, так и параллельно [8].

Почти все показатели саморегуляции у испытуемых обеих групп с разной степенью профессионализма находятся незначительно выше среднего уровня. Сравнительный анализ частных регуляторных процессов и свойств позволяет утверждать, что представители профессии типа «человек-человек» более гибки в осуществлении саморегуляции, более пластично перестраивают свою деятельность, корректируя свое поведение. При этом они более самостоятельны, менее зависимы от мнения окружающих. Возможно, влияние оказывает сама специфика содержания деятельности в сфере «человек-техника»: действия автомеханика более регламентированы, деятельность структурирована, строго определена последовательность действий, и нарушения в ее ходе (т.е. большая самостоятельность, гибкость), как правило, не ведут к улучшению результатов.

Представители профессии типа «человек-техника» демонстрируют достоверно большую развитость и адекватность оценки испытуемыми себя и результатов своей деятельности и поведения. На наш взгляд, данное различие также может быть обусловлено особенностями содержания профессиональной деятельности, так как результат деятельности автомеханика более конкретен и очевиден. Результат деятельности представителей профессии типа «человек-человек», в том числе и менеджеров по продажам, часто является отсроченным во времени, а потому трудно наблюдаемым и оцениваемым.

Результаты факторного анализа обнаруживают как сходство, так и различие в структуре регулятивного компонента профессионализма. В группе менеджеров по продажам выделяются следующие факторы: *фактор высокого уровня саморегуляции* (моделирование, программирование, оценка результатов деятельности, общий уровень саморегуляции) (38%); *фактор целеполагания* (планирование и

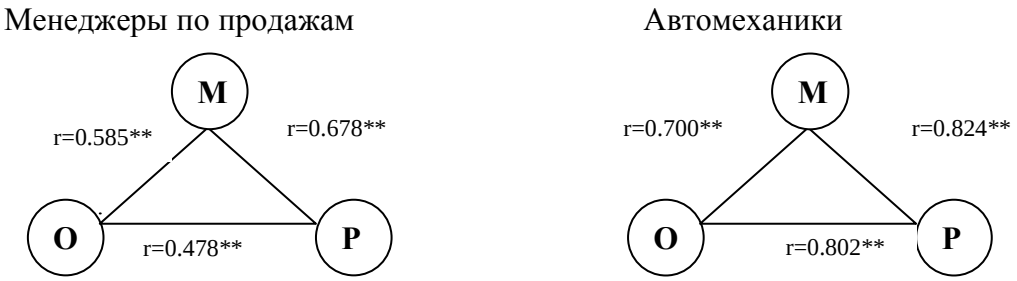
независимость от гибкости) (20,3%), *фактор самостоятельности* (самостоятельность и независимость от процесса оценки результатов деятельности) (16,5%).

Вес факторов составил 75% от выборки, поэтому результаты факторного анализа можно считать достоверными.

В группе автомехаников выделились следующие факторы: *фактор высокого уровня саморегуляции* (моделирование, программирование, гибкость, общий уровень саморегуляци) (38%); *фактор оценивания* (оценка результатов деятельности и независимость от самостоятельности) (20,3*%); фактор целеполагания* (планирование и независимость от гибкости) (16,7%).

Вес факторов составил 75% от выборки, поэтому результаты факторного анализа также можно считать достоверными.

В заключение, нами был проведен анализ корреляционных связей между структурными компонентами профессионализма по каждой из профессиональных групп. Результаты данного анализа представлены на рис. 4.



М – мотивационный компонент профессионализма

О – операциональный компонент профессионализма

Р – регулятивный компонент профессионализма

r – коэффициент корреляции Пирсона

** - $p \leq 0,01$

Рис. 4. Корреляционный анализ структуры профессионализма в группе менеджеров по продажам и автомехаников

Результаты корреляционного анализа свидетельствуют о том, что структура профессионализма автомехаников является более интегрированной, целостной, что может обуславливать необходимость системного влияния на развитие профессионализма представителей группы «человек-техника».

Таким образом, в результате сравнительного анализа особенностей профессионализма двух профессиональных групп, менеджеров по продажам и автомехаников как представителей профессий типа «человек-человек» и «человек-

техника», можно констатировать, что различия обнаружены по всем трем структурным компонентам профессионализма, что позволяет нам говорить о влиянии содержания профессиональной деятельности на структуру и содержание профессионализма представителей той или иной профессиональной группы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодалев А.А. Вершина в развитии взрослого человека: характеристики и условия достижения.- М.: Флинта: Наука, 1998.- 168 с
2. Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности. Теоретические и прикладные проблемы – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2006. – 623 с.
3. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития: учеб.пособие для студ. высш. Учеб. заведений / Э.Ф.Зеер. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240 с.
4. Климов Е.А. Введение в психологию труда. - М., 1998.-336 с.
5. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: РАГС, 1996.- 308с
6. Митина Л.М. Психология профессионального развития учителя. – М.: Флинта: Московский психолого-социальный институт, 1998. – 200 с.
7. Моросанова В.И. Индивидуальный стиль саморегуляции в произвольной активности человека // Психологический журнал. – 1995. - № 4. С. 26-35.
8. Моросанова В.И. Личностные аспекты саморегуляции произвольной активности человека // Психол. журн. 2002. Т. 23 № 6 С.5-17.
9. Моросанова В.И. Стиль саморегуляции поведения (ССПМ). – СПб.: Когито-Центр, 2004.
10. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие/под ред. Г.С.Никифорова, М.А.Дмитриевой, В.М. Снеткова.- Санкт-Петербург СПб.:Речь,2003. – 448 с.
11. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Корнеева Л.Н. и др.; Под ред. Никифорова Г.С. – СПб.: Издательство С.- Петербургского университета, 1991 – 152 с.
12. Ричи Ш., Мартин П. Управление мотивацией: Учеб. пособие для вузов \ Пер. с англ. Под ред. Проф. Е.А.Климова. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 399 с.