

На правах рукописи

Балакшина Елена Владимировна

**ДИНАМИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНОВЛЕНИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ**
(на материале менеджеров, занятых в сфере страхования)

Специальность 19.00.03 – психология труда,
инженерная психология, эргономика

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Ярославль – 2011

Работа выполнена на кафедре психологии и философии
Тверского государственного технического университета

Научный руководитель	кандидат психологических наук, доцент Рубцова Надежда Евгеньевна
Официальные оппоненты:	доктор психологических наук, профессор Субботина Лариса Юрьевна кандидат психологических наук Кузнецова Ирина Вениаминовна
Ведущая организация	Российский государственный социальный университет

Защита состоится « » октября 2011 года в __ 00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университете им. П.Г. Демидова по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, д. 9.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова по адресу: 150003, г. Ярославль, Полушкина роща, д. 1 а, с авторефератом на сайте университета <http://www.uniyar.ac.ru>

Автореферат разослан « » сентября 2011 года

Ученый секретарь
диссертационного совета

Клюева Н.В.

Общая характеристика работы

Актуальность исследования. Непрерывная потребность в профессиональных управленческих кадрах вызвала необходимость подготовки менеджеров, занятых в различных сферах труда, в том числе и в сфере страхового бизнеса. На сегодняшний день психологические исследования особенностей профессиональной деятельности, относящейся к субъект-субъектным типам, занимают особое место в психологии труда, психологии управления и психологии менеджмента. В силу специфичности профессиональной деятельности менеджеров, а также ее субъект-субъектного характера, важной является проблема учета психологических особенностей данной деятельности, в том числе и на этапе профессионального становления, являющегося важной стороной жизнедеятельности человека и одной из центральных проблем отечественной и зарубежной психологии (Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Т.В. Кудрявцев, А.К. Маркова, Л.М. Митина, Ю.П. Поваренков, Г. Беккер, Э. Гинцберг, У. Джейд, К. Зейферт, У. Мозеру, К. Роджерс, Э. Роу, Д. Сьюпер, Д. Холланд и др.). Следует отметить, что процесс становления профессионала не является линейно однонаправленным. Этапы профессионализации включают в себя и прогрессивные, и регрессивные стадии (В.Е. Орел), что определяет значимость изучения вопросов, связанных с профессиональным здоровьем менеджеров (И.П. Бобровицкий, С.А. Бугров, Н.Е. Водопьянова, Г.С. Никифоров, В.А. Пономаренко, А.Н. Разумов и др.).

Профессиональная деятельность управленцев, включая менеджеров, занятых в сфере страхования, отличается особой синтетической природой, т.е. в ней интегрируются индивидуальные и совместные виды деятельности. Данная деятельность характеризуется высокой напряженностью, когнитивной сложностью, необходимостью быстрого включения в проблемные ситуации и внедрения инноваций в рабочий процесс, а также необходимостью принятия решений в условиях неопределенности, риска (П. Дракер, Дж. Еквалл, Д. Канеман, А.В. Карпов, Т.В. Корнилова, С.И. Маричев, А. Тверски, О.К. Тихомиров и др.). На сегодняшний день вопросы профессионального становления менеджеров, связанные с формированием на разных этапах профессионализации системы профессионально важных качеств (ПВК), обеспечивающих успешность и эффективность деятельности, остаются открытыми и малоизученными.

Следует отметить, что в отечественной и зарубежной психологической литературе в основном раскрыты внешние проявления управленческой деятельности, а не внутреннее ее содержание. Но в большинстве случаев полный (развернутый) анализ деятельности менеджеров не может проводиться без рассмотрения (учета) личностных характеристик, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, касающейся процесса управления (А.Л. Журавлев, А.В. Карпов, М.Х. Мескон, Г.С. Никифоров и др.). Исследования динамики профессионального становления менеджеров только как длительного, многомерного и поэтапного процесса недостаточны.

Вместе с тем очевидна и практическая значимость исследований ПВК, которая связана с ситуацией востребованности в квалифицированных менеджерах страхового бизнеса. Менеджеры, занятые в сфере страхования, ежедневно сталкиваются с интересами физических и юридических лиц в области страховых услуг, где от их профессионализма, репрезентации и способности налаживать устойчивые деловые связи зависят экономическое благополучие страховой компании, психологическое благополучие клиентов. Это свидетельствует о социальной значимости данного вида труда.

Исследование проблемы динамики формирования ПВК менеджеров на разных этапах профессионализации является значимым в теоретическом и практическом аспектах, а недостаточная изученность проблемы подтверждает актуальность исследования.

Целью работы является раскрытие психологических особенностей профессионально важных качеств менеджеров страхования в динамике их профессионального становления, в первую очередь – важных психологических качеств, обеспечивающих ее эффективную деятельность на всех этапах профессионализации.

Целью работы является выявление психологического содержания динамики профессионального становления (на примере менеджеров страхования), в первую очередь – формирования профессионально важных качеств, обеспечивающих выполнение профессиональной деятельности на различных этапах профессионализации.

Цель работы достигается через решение следующих **задач**:

1. Выявление теоретико-методологических оснований изучения психологических составляющих профессионального становления менеджеров страхования в его динамике через анализ и обобщение основных подходов к проблеме профессионального становления и профессиональной деятельности в отечественной и зарубежной психологии.

2. Проведение психолого-направленного анализа профессиональной деятельности менеджеров страхования и выявление психологического содержания деятельности.

3. Разработка программы эмпирического исследования динамики профессионального становления менеджеров страхования.

4. Определение корреляционных и детерминационных взаимоотношений в структуре ПВК менеджеров страхования, выявление закономерностей системогенеза психологической системы их профессиональной деятельности, связанных с динамикой профессионального становления.

5. Разработка практических рекомендаций по повышению эффективности профессиональной деятельности менеджеров, занятых в сфере страхования.

Основная гипотеза работы заключается в следующем.

Становление системы ПВК менеджеров страхования синтезируется как из общих, выявленные в теории системогенеза закономерностей, так и из специфических, характерных для менеджеров, занятых в сфере страхования, детерминируемых психологическим содержанием их деятельности и обеспечивающих высокую эффективность труда.

Общая гипотеза конкретизируется в следующих *частных гипотезах*:

а) профессиональное становление менеджеров страхования происходит посредством формирования системы ПВК, которая характеризуется такими общими закономерностями ее развития, как неоднородность, гетерохронность, нелинейность, комплексность;

б) психологические структуры ПВК менеджеров страхования на всех этапах профессионального становления имеют как сходства с ПВК менеджеров других (различных) сфер труда, так и существенные отличия, характерные для данной профессиональной деятельности.

Объектом исследования является профессиональная деятельность менеджеров, занятых в сфере страхования, рассматриваемая на различных этапах профессионального становления.

Предмет исследования – психологические аспекты динамики профессионального становления менеджеров страхования.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили следующие теоретические положения и концепции: *общая теория систем и ее применение в психологии* (П.К. Анохин, Л.И. Анцыферова, В.А. Барабанщиков, Д.Н. Завалишина, А.В. Карпов, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков, Э.Г. Юдин и др.); *деятельностный подход* (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, А.В. Брушлинский, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.); *субъектно-деятельностный подход* (Л.И. Анцыферова, А.В. Брушлинский, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн и др.); *системный подход* к исследованию деятельности (П.К. Анохин, А.В. Карпов, Б.Ф. Ломов, Ю.П. Поваренков, В.Д. Шадриков и др.); *концепции профессионального становления личности* (В.А. Бодров, Л.И. Божович, Е.П. Ермолаева, Э.Ф. Зеер, М.М. Кашапов, Е.А. Климов, Т.В. Кудрявцев, А.К. Маркова, В.Е. Орел, Ю.П. Поваренков, Н.С. Пряжников, Ф. Парсонс, Дж. Сьюпер, Д. Холланд и др.); *психологические концепции безопасности личности и теории принятия решения в условиях неопределенности* (Г.В. Грачев, П. Дракер, Д. Канеман, А.В. Карпов, Т.В. Корнилова, С.И. Маричев, Л.Ю. Субботина, А. Тверски и др.), *теоретические подходы и исследования управленческой деятельности* (Р. Блейк, А.Л. Журавлев, А.В. Карпов, Р. Лайкерт, С.Л. Леньков, М.Х. Мескон, Г.С. Никифоров и др.).

Методы и методики исследования: теоретический анализ, экспертная оценка эффективности деятельности, анкетирование, профессиографирование, структурный анализ, метод «экспресс- χ^2 », статистические методы анализа данных. Психодиагностическое комплексное исследование выполнялось с помощью: личностного опросника NEO-PI-R в адаптации В.Е. Орла, И.Г. Сенина, методики определения типов мышления, готовности к риску Шуберта, коммуникативной социальной компетентности (КСК), уровня предприимчивости, уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, интегральной удовлетворенности трудом А.В. Батаршева.

Достоверность и надежность полученных результатов обеспечивалась проведением обработки данных с помощью пакета компьютерных программ «SPSS-16» (дескриптивный, корреляционный, факторный и регрессионный анализы).

Эмпирическая база исследования. Экспериментальная часть работы выполнена на выборках менеджеров страхования (78 чел.), менеджеров по продажам – контрольная группа (75 чел.) и студентов специальности «Менеджмент организации», специализация «Управление в страховании» (65 чел.). Общее число исследуемых – 218 человек.

Научная новизна исследования определяется использованием комплексного подхода – теоретического, методологического и прикладного – к исследованию динамики профессионального становления менеджеров страхования – мало изученной в этом направлении профессиональной группы.

На основе проведенного теоретического анализа впервые выявлены особенности профессионального становления менеджеров с точки зрения его динамики у менеджеров, занятых в сфере страхования. Проведенное комплексное исследование динамики профессионального становления менеджеров страхования позволило впервые выявить следующие закономерности:

- конкретизированы основные принципы системогенеза на примере анализа функционального блока психологической системы субъект-субъектного вида профессиональной деятельности менеджеров страхования, а именно подсистемы ПВК на этапах профессионального становления менеджеров;

- выявлены специфические закономерности формирования структуры ПВК менеджеров страхования на различных стадиях профессионализации: от профессиональной подготовки на этапе вузовского обучения до стадии профессионального мастерства;

- в результате проведенного структурного анализа ПВК менеджеров страхования выявлены особенности их базовых ПВК, а также ПВК, поддерживающих эффективность профессиональной деятельности.

Теоретическая значимость работы заключается в следующем.

Результаты проведенного исследования расширяют сферу обобщения концепции системогенеза посредством включения в нее типичного представителя субъект-субъектных видов деятельности – менеджеров страхования. Было установлено, что

выявленные закономерности и принципы системогенеза характерны и для таких субъект-субъектных видов деятельности, как деятельность менеджеров страхования, отличающаяся высоким уровнем гетерогенности и сложности работы с клиентами.

В результате исследования было показано, что на всех этапах профессионализации развитие системы ПВК у менеджеров страхования определяется не только аналитическими, но и структурными закономерностями, что вносит вклад в дальнейшую экспликацию и верификацию концепции структурно-генетического строения деятельности А.В. Карпова.

Данные проведенного исследования вносят определенный вклад в расширение знаний об особенностях профессиональной деятельности субъект-субъектного типа, в дальнейшее развитие теории профессиональной деятельности, связанной с вопросами профессионального становления и развития профессионала.

Практическая значимость работы.

1. На основе полученных данных исследования менеджеров страхования были разработаны социально-психологические тренинги для студентов специализация «Управление в страховании» и для менеджеров страхования, направленные на формирование и поддержание системы ПВК, необходимых для эффективной работы с клиентами.

2. Представленные в работе практические рекомендации, разработанные на основе выявленных психологических закономерностей профессионального становления в его динамике у менеджеров страхования, позволяют совершенствовать их профессиональную подготовку, отбор кадров, квалификацию.

Положения, выносимые на защиту:

1. Формирование системы ПВК менеджеров страхования подчиняется основным принципам системогенеза: гетерохронность, неравномерность, нелинейность. При этом обнаружено, что на этапе вузовского обучения доминирует развитие качеств на аналитическом уровне, тогда как на стадии самостоятельной профессиональной деятельности происходит переход ПВК в структурный уровень.

2. К основным формируемым качествам стадии вхождения в профессиональную деятельность относятся качества, необходимые в деятельности субъект-субъектного вида: коммуникабельность, поведенческая активность,

открытость, самодисциплина; на стадии самостоятельной профессиональной деятельности формируются базовые ПВК менеджеров, связанные с принятием рискованных решений в условиях неопределенности и с удовлетворением у клиентов базовых потребностей в безопасности и защищенности: хозяйственный риск, гуманистическая направленность, хозяйственная самостоятельность, ответственность, компетентность, воля, настойчивость, лидерство, инновационный подход, организованность, эмоциональная стабильность, рефлексия.

3. Развитая структура ПВК в психологическом комплексе личности менеджера страхования обеспечивает ему переход от одной стадии профессионального становления к другой, а также способствует успешному осуществлению профессиональной деятельности. Несмотря на то, что в деятельности менеджера страхования присутствует фактор неопределенности, связанный с продвижением страховых услуг и принятием рискованных решений, не наблюдаются профессиональные деструкции личности, в частности симптомы профессионального «выгорания» и стресса как в периоде вхождения в профессиональную среду, так и в периоде профессионального мастерства. При этом в периоде адаптации выявлены негативные изменения со стороны эмоционального реагирования на многочисленные контакты с людьми, связанные со спецификой работы с клиентской базой. В связи с этим целесообразно для менеджеров страхования организовывать психологическую поддержку, состоящую в проведении социально-психологических тренингов, направленных на формирование ПВК, необходимых для успешной деятельности.

Апробация работы. Материалы диссертационного исследования апробированы в работе с персоналом филиалов страховых фирм г. Твери и Тверской области: ОАО «РОСНО», ОСаО «РЕСО-ГАРАНТИЯ», САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», ОСаО «РОССИЯ», ОАО СК «РОСТРО».

Результаты исследования обсуждались и изложены в материалах научно-практических конференций, а также легли в основу социально-психологического тренинга, направленного на повышение эффективности профессиональной деятельности менеджеров, занятых в сфере страхования.

Основные результаты диссертационного исследования внедрены в учебную деятельность гуманитарного факультета (кафедры «Психология и философия»,

«Управление рисками и страхование») Тверского государственного технического университета и используются в рамках преподавания дисциплин «Психология управления», «Психология менеджмента», «Моделирование рискованных ситуаций», «Гуманитарные ресурсы менеджмента», «Управленческие решения».

По теме диссертации опубликовано 12 научных статей, в том числе 3 в журналах, зарегистрированных ВАКом как рецензируемые.

Диссертационное исследование обсуждено на заседании кафедры психологии и философии гуманитарного факультета Тверского государственного технического университета и рекомендовано к защите по специальности 19.00.03.

Объем и структура диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы (всего 242 источника, из них 35 – на иностранных языках) и 5-ти приложений. Текст диссертации изложен на 172-х страницах, включает в себя 9 таблиц, 16 рисунков и 1 схему. В приложениях представлены матрица данных, вспомогательные материалы статистической обработки эмпирических данных, профессиограмма менеджера страхования.

Основное содержание работы

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, определяются объект, предмет, цель и задачи исследования, методологические основания и методы исследования, раскрываются научная новизна, теоретическая и практическая значимость, указываются положения, выносимые на защиту.

В первой главе диссертации – «Основные теоретические подходы к психологическому изучению профессионального становления» – дается теоретический обзор концепций и положений проблемы профессиональной деятельности, системогенеза деятельности, профессионализма, профессионального развития и профессионального становления личности; дан обзор и раскрыты теоретические подходы к описанию профессионального становления.

Первый параграф – «Психологические концепции профессиональной деятельности и профессионализма» – посвящен рассмотрению проблемы профессиональной деятельности в отечественной (В.А. Бодров, А.В. Карпов, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков и др.) и зарубежной (Ф. Герцберг, А. Маслоу, Д. МакКлелланд, Л. Портер) психологической литературе, ее понятию и структуре. Рассматриваются следующие психологические концепции: системный подход

(П.К. Анохин, Е.М. Иванова, Ю.П. Поваренков, Э.Р. Юдин), метасистемный подход (А.В. Карпов), деятельностный подход (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, А.В. Брушлинский, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн), субъектно-деятельностный подход (Б.Г. Ананьев, А.В. Брушлинский, Б.Ф. Ломов), личностный подход (Л.И. Анцыферова), профессиогенетический подход (Е.М. Иванова, М.А. Ратникова), метод структурно-аналитического представления деятельности (Ю.Я. Голиков, А.Н. Костин), концепция информационного стресса (В.А. Бодров, А.В. Махнач, Е.Г. Щукин), системогенез деятельности (В.Д. Шадриков). Анализируется сущность профессионального развития (Л.И. Божович, С.Л. Леньков, Ю.П. Поваренков, Н.П. Фетискин). Особое внимание в этом разделе уделяется процессу профессионализации (А.К. Маркова, Е.А. Климов) и профессиональной идентичности (Е.П. Ермолаева, Н.Л. Иванова, Л.Б. Шнейдер).

Во втором параграфе – «Психологическая проблема профессионального становления специалиста» – рассмотрены понятия профессионального становления, его структура, этапы, а также профессиональное формирование и развитие. Проанализированы зарубежные (Г. Боген, Г. Мюнстерберг, Х. Томэ) и отечественные концепции (Е.М. Борисова, В.А. Бодров, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, А.В. Карпов, А.К. Маркова, Ю.П. Поваренков) проблемы профессионального становления. Теоретической основой исследования динамики профессионального становления менеджеров страхования являются положения концепции Ю.П. Поваренкова, в частности принципы периодизации, в основе которых лежат ситуации профессионального развития, конкретизация задач профессионального становления и специфические профессионально важные, значимые качества каждого периода, фаз становления. В рамках раздела особое внимание уделяется следующим направлениям в исследовании профессионального становления: отрицательное влияние профессии на личность (Э. Роу, Дж. Холланд) и изменение личности в процессе профессионального становления (Т.В. Кудрявцев, Д. Сьюпер). Рассмотрен циклический характер профессионального развития и его стадии: восходящая (прогрессивная) и нисходящая (регрессивная) (В.Е. Орел).

Проведен анализ проблемы профессионального здоровья и его связь с надежностью профессиональной деятельности (А.Н. Разумов, В.А. Пискунов, И.Ю. Мышкин). Отдельно рассмотрен вопрос профессионального здоровья менеджеров

и возможных отрицательных воздействий на них, связанных со спецификой выполняемой менеджерами профессиональной деятельности (М. Вудкок, Г.С. Никифоров).

Во второй главе – «Психологический анализ профессиональной деятельности менеджеров страхования» – дается теоретический обзор организационно-функционального и предметного содержания профессиональной деятельности менеджеров страхования, особенностей деятельности в контексте теории принятия решений и психологии безопасности личности. В заключительной части описывается психологическое содержание деятельности и на основе проведенного анализа составляется информационная профессиограмма менеджеров страхования.

Первый параграф – *«Предметное и организационно-функциональное содержание профессиональной деятельности менеджеров страхования»* – посвящен рассмотрению профессиональной деятельности менеджеров страхования как специалистов по управлению в страховом деле (А.В. Батаршев, Г.С. Никифоров, А.В. Полукаров). Раскрываются особенности предметного и организационно-функционального содержания профессиональной деятельности менеджеров страхования. На основе теоретического анализа составляется схема описания профессиональной деятельности менеджеров страхования, в которой рассматриваются цель, орудия, средства труда, степень проблемности трудовых ситуаций, социально-психологические и эмоционально-волевые параметры деятельности. Проводится модульный анализ специфики профессиональной деятельности менеджера страхования и составляется «фотография» рабочего дня менеджеров страхования.

Во втором параграфе – *«Профессиональная деятельность менеджеров страхования с позиций психологических теорий принятия решений и психологической безопасности личности»* – проводится анализ профессиональной деятельности менеджеров страхования в рамках теории принятия решений в условиях неопределенности и риска. Раскрывается проблема готовности двух сторон (клиента и менеджера) принять ответственное решение, связанное с рациональным отношением к возможным рискованным ситуациям (У. Бек, Д. Канеман, А.В. Карпов, Т.В. Корнилова, А. Тверски). Анализируются психологические концепции, касающиеся потребностной сферы человека,

раскрывается одна из первичных потребностей – потребность в безопасности и защищенности (А.Н. Леонтьев, А. Маслоу).

В разделе определяются понятие направленности личности и виды направленности: личностная, коллективистская, деловая направленность (Л.И. Божович, В.С. Мерлин), а также концепции психологии безопасности личности (И.А. Баева, Г.В. Грачев, В.В. Семиникин, Л.Ю. Субботина), в которых отражаются отношения взаимозависимости и взаимовлияния между средой и субъектом, где ведущую роль играет принадлежность к социальной системе.

Третий параграф – «Психологическое содержание профессиональной деятельности менеджеров страхования» – посвящен сравнительному анализу психологических особенностей деятельности менеджеров, занятых в различных профессиональных областях, и менеджеров страхования. Особое внимание уделяется многофункциональности профессиональной деятельности менеджеров и ее специфическим особенностям, связанным с управлением (Н.Д. Амаглобели, Т.С. Кабаченко, А.В. Карпов, А.М. Столяренко, Г.В. Телятников). В разделе анализируются принципы исследований профессий, на основе которых определяются ПВК (знания, навыки, способности и личностные качества), необходимые для осуществления данной профессиональной деятельности, рассматриваются результаты экспертной оценки деятельности менеджеров страхования, определяются субъективные и объективные критерии эффективности профессиональной деятельности (В.А. Бодров), составляются профессиограмма и психограмма.

В третьей главе – «Эмпирическое исследование профессионального становления менеджеров страхования» – приведена программа эмпирического исследования профессионального становления менеджеров страхования. На основе анализа эффективности деятельности выделяются периоды, фазы стадий профессионального становления менеджеров страхования. Проводится исследование динамики организации структуры ПВК, уровня эмоционального выгорания менеджеров страхования на всех этапах профессионального становления, описывается разработанная программа социально-психологического тренинга.

В первом параграфе – «Динамика формирования профессионально важных качеств менеджеров страхования» – обсуждаются результаты проведенного анализа формирования структуры ПВК менеджеров страхования на стадиях

профессионального обучения и самостоятельной профессиональной деятельности. Приводятся результаты исследования контрольной группы – менеджеров по продажам. Стадии профессионального становления менеджеров страхования разделены на фазы и периоды в соответствии с анализом объективных и субъективных критериев профессионализации – интегративных показателей эффективности учебной и профессиональной деятельности. Стадия профессионального обучения разбивается на две фазы (освоение, готовность), а стадия самостоятельной профессиональной деятельности на три периода (адаптация, профессионализм, мастерство). Все исследуемые характеристики были сгруппированы в пять блоков: «Риск», «Типы мышления», «Коммуникативный», «Личностный», «Деловой».

Конструктивные изменения в организации подсистемы ПВК менеджеров страхования на выделенных этапах профессионализации продемонстрируем на примере блока «Деловой».

На стадии профессионального обучения в фазе «Освоение» (студенты 3-го, 4-го курсов) структура качеств блока «Деловой» отличается насыщенными связями. Интерпретация данной структуры была проведена посредством структурного анализа (А.В. Карпов, В.Д. Шадриков) и было установлено, что базовыми качествами являются: творческая мотивация, инновационный подход, воля, лидерство, хозяйственный риск, коммуникабельность, эмоциональная стабильность, поведенческая активность, хозяйственная самостоятельность (табл. 1).

Таблица 1

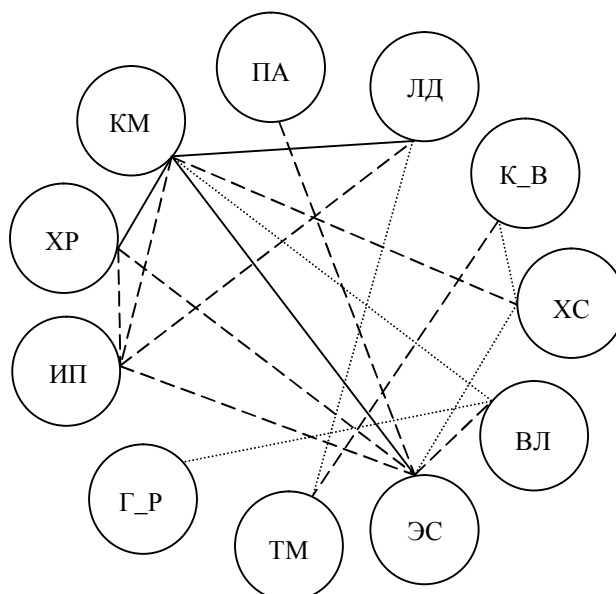
Структура базовых качеств блока «Деловой» в фазе «Освоение»

Базовые качества	Структурный вес (W)	R>0	R<0
Творческая мотивация	27	4	4
Инновационный подход	35	4	6
Воля	32	2	6
Лидерство	29	3	5
Хозяйственный риск	27	6	3
Коммуникабельность	24	4	3
Эмоциональная стабильность	24	4	3
Поведенческая активность	19	6	1
Хозяйственная самостоятельность	17	2	3

Независимость	2	1	0
Открытость	6	1	1
Логическое мышление	2	1	0
Тревожность	2	1	0

Из полученных результатов следует, что ведущая – учебно-профессиональная – деятельность данного этапа профессионализации и социальная ситуация, в которой находятся респонденты, активируют особый комплекс ПВК. Будущие менеджеры уже обладают специфическими деловыми характеристиками, отличаются высокой активностью, готовностью реализовать свой потенциал на практике.

В фазе «Готовность» (студенты 5-го курса) наблюдается частичная редукция структуры блока «Деловой», что иллюстрируется рисунком 1.



Условные обозначения: Корреляционные связи:

————— – положительные связи, значимые при $p < 0,01$;

----- – положительные связи, значимые при $p < 0,05$;

..... – положительные связи, значимые при $p < 0,1$.

Характеристики по методике предпринимчивость:

ПА – поведенческая активность, ЛД – лидерство, ХС – хозяйственная самостоятельность, ВЛ – воля, ЭС – эмоциональная стабильность, ТМ – творческая мотивация,

ИП – инновационный подход, ХР – хозяйственный риск, КМ – коммуникабельность;

КСК: К_В – логическое мышление;

Готовность к риску – Г_Р.

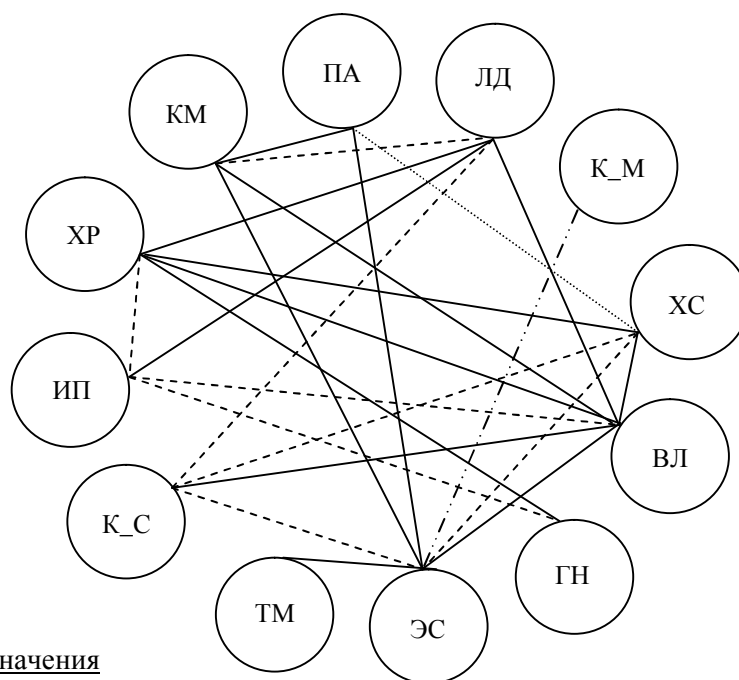
Рис. 1. Структурограмма системы ПВК в блоке «Деловой» – фаза «Готовность» стадии профессионального обучения

Блока состоит преимущественно из деловых ПВК, исключением является выраженная прямая связь логического мышления с творческой мотивацией ($R=0,512$; $p < 0,05$) и хозяйственной самостоятельностью ($R=0,512$; $p < 0,1$); выраженная прямая связь готовности к риску с волей ($R=0,518$; $p > 0,05$). Базовыми ПВК

респондентов являются: коммуникабельность ($W=20$), эмоциональная стабильность ($W=18$), инновационный подход ($W=12$), хозяйственный риск ($W=10$), лидерство ($W=9$), хозяйственная самостоятельность ($W=7$) и воля ($W=7$). Следовательно, переход от одной фазы к другой на этапе вузовского обучения сопровождается изменениями в структуре ПВК, связанными с ее частичной редукцией.

Таким образом, система ПВК молодых специалистов в конце профессионального обучения представляет собой паттерн психологических характеристик, направленный на активную реализацию приобретенных знаний и навыков, на стремление успешно реализовать на профессиональном поприще.

Результаты исследования динамики ПВК на стадии самостоятельной профессиональной деятельности в периодах «Адаптация», «Профессионал» и «Мастерство» продемонстрировали, что процесс развития структуры ПВК на данном этапе продолжается (рис. 2).



Условные обозначения

Корреляционные связи:

————— – положительные связи, значимые при $p < 0,01$;

----- – положительные связи, значимые при $p < 0,05$;

..... – положительные связи, значимые при $p < 0,1$;

-.-.-.-.- – отрицательные связи, значимые при $p < 0,05$.

Характеристики по методике предприимчивость:

ПА – поведенческая активность, ЛД – лидерство, ХС – хозяйственная самостоятельность,

ВЛ – воля, ЭС – эмоциональная стабильность, ТМ – творческая мотивация,

ИП – инновационный подход, ХР – хозяйственный риск, КМ – коммуникабельность,

ГН – гуманистическая направленность;

Характеристики по методике КСК:

К_М – независимость, К_С – эмоциональная устойчивость.

Рис. 2. Структурограмма системы ПВК блока «Деловой» –

период «Адаптация» стадии самостоятельной профессиональной деятельности

Базовыми ПВК в блоке «Деловой» в период «Адаптация» являются: воля (W=27), эмоциональная стабильность (W=25), хозяйственный риск (W=19), лидерство (W=18), коммуникабельность (W=15), хозяйственная самостоятельность (W=16), инновационный подход (W=13), поведенческая активность (W=10).

В период «Адаптация» высокий уровень развития имеют деловые характеристики, при этом выявлена их связь с характеристиками личностного блока и блока типов мышления. Так наблюдается прямая связь между лидерством и настойчивостью ($R=0,504$; $p<0,05$); обратная связь между коммуникабельностью и депрессией ($R=-0,511$; $p<0,05$); выраженная прямая связь между творческой мотивацией и фантазией ($R=0,644$; $p<0,01$), эмоциональной стабильностью и настойчивостью ($R=0,497$; $p<0,05$); выраженная обратная связь между образным мышлением и враждебностью ($R=-0,643$; $p<0,05$). Такая насыщенная организация структуры ПВК менеджеров страхования – молодых специалистов, в период адаптации связана с реализацией поставленных задач данного этапа профессионализации: вхождение в профессиональную среду, активное освоение нормативно-правовых основ профессиональной деятельности, адаптация к новой среде, к коллективу, активная работа с клиентами и высокое стремление к успешности в работе.

Для менеджеров страхования на данном этапе становления характерны: высокая ответственность, дисциплинированность, положительный настрой в отношении выполняемой деятельности, настойчивость, работа на результат, а также тщательное обдумывание решений.

В период «Профессионал» (4-7 лет стажа в страховом бизнесе) дальнейшая динамика системокомплекса ПВК блока «Деловой» характеризуется следующими изменениями. Наибольший вес в блоке имеют качества «воля» (W=14), «лидерство» (W=9), «инновационный подход» (W=7) и «хозяйственный риск» (W=4). Для этого этапа характерен невысокий уровень творческой мотивации, при этом наличествуют желание и готовность вводить инновационные решения и разработки в рабочий процесс, а также ориентация на собственные, волевые решения, продиктованные появлением новых профессиональных задач, которые направлены на эффективное управление и руководство, поддержание

профессионального статуса. В период «Профессионал» устойчивое положение в бизнесе и высокий профессионализм менеджеров направлены на поддержание имиджа, сохранение, расширение клиентской базы, личностный и карьерный рост. Выявленная тенденция к снижению степени организованности структуры деловых качеств наблюдается и в структуре личностных качеств, среди которых базовыми являются: альтруизм, послушность долгу, доверие, депрессия, фантазия, сердечность, ранимость. Таким образом, в период «Профессионал» у менеджеров страхования в отличие от периода адаптации формируется особый комплекс ПВК, обусловленный тем, что приобретенный достаточный опыт в сфере страхования и управления способствует активации только конкретных и самых необходимых ПВК, что приводит к значительной их структурированности.

Результаты анализа ПВК периода «Мастерство» имеют существенные отличия от двух предыдущих периодов. Паттерн ПВК представлен в основном личностными и частично деловыми качествами, за исключением выраженной прямой связи между «независимостью» и «самоконтролем» ($R=0,642$; $p<0,05$).

По сравнению с периодами «Адаптация» и «Профессионал» период «Мастерство» характеризуется резким падением индекса организованности структуры ПВК. Отмечается смена ведущих ролей ПВК, большая часть их системы представлена личностными характеристиками. Базовыми ПВК менеджеров страхования в этот период являются: импульсивность ($W=7$), креативность ($W=5$), честность ($W=4$); рефлексия, сердечность, хозяйственный риск, самодисциплина, асоциальное поведение, послушность долгу, тревожность (все ПВК с $W=3$); независимость, сердечность, реализация идей ($W=2$). Следует отметить, что все ПВК в структуре имеют почти равную нагрузку. Они характеризуют менеджеров как честных, открытых, с творческой жилкой – преданных делу людей. Следовательно, находясь в страховом бизнесе более семи лет, менеджеры персонализируют себя как управленцев, их функции имеют принципиально другой характер в страховой организации, связанный с руководством фирмой и ее развитием.

На основе структурного анализа была оценена степень организованности структур ПВК во всех выделенных фазах и периодах профессионального становления менеджеров страхования и получены следующие результаты (табл. 2).

Индекс организованности структуры (ИОС) ПВК менеджеров страхования на стадиях обучения и самостоятельной профессиональной деятельности

Фазы, периоды	Фаза «Освоение»	Фаза «Готовность»	Период «Адаптация»	Период «Профессионал»	Период «Мастерство»
ИОС	224	92	179	71	55

Обнаружено, что наибольшая величина индекса организованности структур ПВК у испытуемых на начале каждого этапа профессионального становления, связанного с освоением нового вида деятельности, почти в 2,5 раза превосходит величину этого же индекса по завершении очередной стадии профессионализации. Это доказывает, что переходы менеджеров страхования от одной стадии профессионального становления к другой проходят посредством мобилизации целого комплекса психологических качеств в системе ПВК, а при дальнейшей адаптации и освоении деятельности, постепенной ее редукцией.

Для сравнительного анализа матриц интеркорреляций взаимосвязей интегративного показателя предприимчивости менеджеров страхования с этапами их профессионального становления была проведена их проверка на качественную разнородность по методу «экспресс- χ^2 » А.В. Карпова (табл. 3).

Таблица 3

Результаты проверки матриц интеркорреляций для различных этапов профессионального становления на гомогенность-гетерогенность

Сравниваемые периоды	χ^2	Число степеней свободы	Уровень значимости
«Обучение» и «Адаптация»	80,373	65	0,095
«Адаптация» и «Профессионал»	50,000	33	0,099
«Адаптация» и «Мастерство»	47,000	39	0,025
«Профессионал» и «Мастерство»	45,164	30	0,053

Применение метода показало, что исследуемые матрицы интеркорреляций являются статистически разнородными при $p < 0,05$, т.е. имеются значимые различия структур ПВК для различных этапов профессионального становления. Рассмотрение содержания разнородности структур ПВК позволит обоснованно выстраивать формы социально-психологического сопровождения профессиональной деятельности менеджеров, занятых в сфере страхования, и обучения студентов

специальности «Менеджмент организации» специализации «Управление в страховании».

Более детальное изучение системогенеза структуры ПВК менеджеров страхования на стадиях профессионального обучения и самостоятельной профессиональной деятельности было проведено с помощью факторного анализа для выявления скрытых (латентных) психологических характеристик.

На этапе активного освоения профессиональных знаний и приобретения необходимых навыков у студентов 3-, 4-, 5-го курсов обнаружены следующие закономерности. В фазе «Освоение» было выявлено наличие двух латентных факторов – «Предприимчивость» (13,2 %) и «Открытость» (8,3%). Общий вес факторов составил более 20%. В фазе «Готовность» выявлены три фактора: «Активность» (12,95%), «Целеустремленность» (9,95%), «Напряжение» (8,32%). Общий вес факторной нагрузки более 30%.

Таким образом, исследованная нами динамика структуры ПВК показала, что факторная структура ПВК в фазе «Освоение» направлена на активное усвоение знаний для внедрения их на практике. Структура ПВК фазы «Готовность» свидетельствует о наличии конкретных ПВК, которые направлены на поддержание успешности конкретной профессиональной, в нашем случае страховой, деятельности. В данном периоде у респондентов присутствует скрытое чувство беспокойства и тревожности за будущее.

На стадии самостоятельной профессиональной деятельности факторная структура включает следующие компоненты. Период «Адаптация» представлен фактором «Деловой» с 16,25% нагрузки и фактором «Чувственный» (11,04% нагрузки). Общий вес компонентов – около 30%. Период «Профессионал» представлен фактором «Волевой» с общей нагрузкой 11,22%. Период «Мастерство» характерен тремя компонентами – факторами «Рефлексия» (12,42%), «Логический» (11,23%), «Ответственный» (9,93%). Общий вес компонентов более 30%. В формировании факторной структуры менеджеров страхования также прослеживается специфика динамики ПВК с редукцией в период «Профессионал».

Изучение ведущих ПВК в исследуемой деятельности выявило, что на этапе профессионального вузовского обучения эффективность деятельности поддерживается такими качествами, как независимость, поведенческая активность, коммуникабельность,

враждебность, депрессия, сердечность, общительность, эстетика, ценность, честность, компетентность, организованность, самодисциплина, обдумывание поступков ($R=0,968$; $R_2=0,938$; $F=3,13$; $p=0,02$).

На стадии самостоятельной профессиональной деятельности эффективность деятельности менеджеров напрямую связана с качествами независимость и уступчивость ($R=0,843$; $R_2=0,71$; $F=1,045$; $p=0,05$).

Таким образом, динамика формирования системы ПВК менеджеров страхования на стадиях профессионального обучения и самостоятельной профессиональной деятельности имеет неравномерный характер и отличается неоднородностью структур. Переход на каждый последующий этап профессионализации, связанный с новой социальной ситуацией, освоением нового вида деятельности и решением конкретных задач иного типа, задействует более насыщенную структуру ПВК. В дальнейшем, после адаптации к новым условиям, при переходах от одной фазы к другой, от одного периода к другому наблюдается четкая редукция структуры ПВК. Данная закономерность прослеживается и у контрольной группы (менеджеры по продажам).

Второй параграф – «Динамика развития профессионального стресса и профессионального выгорания менеджеров страхования» – включает в себя результаты исследования психического выгорания менеджеров страхования на всех выделенных стадиях профессионального становления. В исследовании учитывается тот факт, что эмоциональное выгорание (СЭВ) в профессиональной деятельности управленцев, относящейся к субъект-субъектным типам, должно быть более выражено, чем у представителей других профессий, а объективные показатели некоторого снижения эффективности деятельности в период «Профессионал» связаны с микрокризисом у менеджеров, обусловленным подготовкой к переходу к периоду «Мастерство».

В ходе исследования было выявлено, что на этапе профессионального обучения и в период «Адаптация» у респондентов синдром СЭВ не сформировался, значения по всем шкалам находятся в зоне средней статистической нормы.

В периоды «Профессионал», «Мастерство» СЭВ также не выражен, однако присутствуют проявления неадекватного эмоционального реагирования, при этом в период «Профессионал» иногда наблюдается негативное отношение к коллегам в

коллективе и к партнерам. Все выделенные симптомы находятся лишь на стадии формирования. Выявленная специфика структуры эмоционального выгорания отражает специфику профессиональной деятельности менеджеров страхования, которая на данном этапе профессионализации связана не только с активной страховой деятельностью, но и с управлением, руководством и, в частности, с мотивационной основой деятельности, а именно с престижностью и поддержанием имиджа.

Третий параграф – «Психологическое сопровождение профессионального становления менеджеров страхования» – включает в себя программу социально-психологического тренинга, составленного на основе полученных результатов исследования, направленного на поддержание структуры базовых ПВК менеджеров страхования (честность, сердечность, рефлексия, творческая мотивация, самодисциплина, склонность к хозяйственному риску) и формирование ПВК, необходимых для успешной и эффективной работы с клиентской базой: коммуникабельность, воля, лидерство, общительность, организованность, инновационный подход.

В заключении приводятся итоги исследования, формируются практические рекомендации, намечаются перспективы развития исследования.

Выводы:

1) Динамика формирования системы ПВК менеджеров страхования на стадиях профессионального обучения и самостоятельной профессиональной деятельности отличается неравномерностью и характеризуется неоднородностью структур. Переход на каждый последующий этап профессионализации, связанный с новой социальной ситуацией, освоением нового вида деятельности и решением конкретных задач иного типа, задействует более насыщенную структуру ПВК. В дальнейшем, после адаптации к новым условиям, при переходах от одной фазы к другой, от одного периода к другому наблюдается четкая редукция структуры ПВК. Например, структура ПВК на начальном этапе становления отличается укрупненностью и разнородностью, при этом базовые ПВК представлены в основном деловыми характеристиками – коммуникабельность, эмоциональная стабильность, инновационный подход, хозяйственный риск, воля, а в последующем личностными – фантазия, альтруизм, позитивные эмоции,

сердечность, общительность. На конечном этапе становления структура ПВК представлена преимущественно такими личностными характеристиками, как: импульсивность, креативность, честность, идеи, а затем деловыми – творческая мотивация, хозяйственный риск. Следует также отметить, что на начальных этапах профессионального становления ПВК отличаются интенсивным развитием, а на завершающих этапах характеризуются снижением степени выраженности.

2) В ходе исследования выяснилось, что динамике профессионального развития ПВК менеджеров страхования свойственна гетерохронность. Так, ПВК блока «Деловой»: коммуникабельность, эмоциональная стабильность, инновационный подход, хозяйственная самостоятельность, лидерство, воля, хозяйственный риск, на этапе профессионального обучения и в периоде «Адаптация» интенсивно развиваются. В период «Профессионал» происходит постепенная смена доминирующих качеств, и этот процесс продолжается в период «Мастерство».

3) В исследовании выявлена нелинейность динамики развития ПВК, которая проявляется как в разных темпах изменения, так и в разной направленности. Например, творческая мотивация и склонность к хозяйственному риску входит в структуру базовых ПВК в период «Мастерство», однако остальные характеристики блока «Деловой» сгруппированы в начальных фазах становления.

4) Развитие всех ПВК в ходе профессионализации характеризуется комплексностью, которая выражается в том, что на всех этапах профессионального становления происходит изменение одновременно всех качеств с включением в систему ПВК или выбыванием из нее. В ходе профессионализации изменяется компонентный состав структуры ПВК, уменьшается число ПВК, направленных на поддержание профессиональной деятельности менеджера страхования.

Таким образом, полученные результаты подтверждают, что формирование системы ПВК в ходе профессионального становления менеджеров страхования, относящихся к субъект-субъектным типам деятельности, осуществляется в соответствии с закономерностями системогенеза.

5) Составленная на основе регрессионного анализа модель деятельности позволила выделить ПВК, связанные с эффективностью профессиональной деятельности менеджеров страхования и учебной деятельности студентов специализации «Управление в страховании».

6) В ходе исследования были выявлены общие закономерности в системе ПВК у менеджеров, занятых в сфере страхования, и менеджеров по продажам (контрольная группа), как представителей одной профессиональной общности, относящейся к субъект-субъектным типам деятельности.

7) Исследование развития синдрома профессионального выгорания и стресса на этапах профессионального обучения и самостоятельной профессиональной деятельности показало, что данная категория менеджеров, несмотря на многофункциональность их деятельности и активный темп работы, хорошо адаптируется (без выраженных негативных последствий) к внешним и внутренним изменениям, касающимся страховой фирмы. Общими моментами у менеджеров на стадии профессионального становления (периоды «Профессионал», «Мастерство») являются частичные изменения в эмоциональной сфере, что можно считать следствием специфики деятельности субъект-субъектного типа.

**Публикации в рецензируемых научных журналах,
рекомендованных ВАК РФ:**

1. Балакшина, Е.В. Психологические характеристики, влияющие на успешность управленческой деятельности / Е.В. Балакшина // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. Серия Психологические науки «Акмеология образования». – Кострома, 2008. – №3. – С. 148-150.
2. Балакшина, Е.В. Исследование влияния психологического комплекса в структуре личности менеджера страхования на формирование профессиональной идентичности / Е.В. Балакшина // Вестник Университета (Государственный Университет Управления). Серия Социология и управление персоналом. – Москва, 2010. – №5. – С. 8-10.
3. Балакшина, Е.В. Психологические ориентиры профессиональной подготовки специалистов в области страхового бизнеса/ Н.Е. Рубцова, Е.В. Балакшина // Новое в психолого-педагогических исследованиях. – Москва, 2010. – №4. (20). – С. 110-116 (авторское участие 0,2 п.л.)

Другие публикации:

1. Балакшина, Е.В. Концептуальная работа и коммуникации менеджера как интерактивные компоненты его деятельности / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы Межрегиональной научно-практической конференции. – Тверь, 2008. – С. 10-12.
2. Балакшина, Е.В. Управленческая деятельность и функции менеджера / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы Межрегиональной научно-практической конференции. – Тверь, 2008. – С. 45-47.
3. Балакшина, Е.В. Актуальные проблемы формирования профессиональной идентичности менеджеров / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. – Тверь, 2009. – С. 15-16.
4. Балакшина, Е.В. Психологические аспекты профессиональной управленческой деятельности менеджера / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Вестник Тверского государственного технического университета. – Тверь, 2009. – С. 187-191.
5. Балакшина, Е.В. Профессиональная идентичность как гарант высокой эффективности труда / Е.В. Балакшина // Научный поиск. ЧФ: Проблемы Психологии и Эргономики. – Тверь, 2009. – №4. – С. 66-67.
6. Балакшина, Е.В. Проблема формирования профессиональной идентичности менеджеров страхования / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы VIII научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. – Тверь, 2010. – С. 94-97.
7. Балакшина, Е.В. Психологические аспекты профессионального становления менеджеров страхования / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы межрегиональной научно-практической конференции аспирантов и молодых ученых. – Тверь, 2010. – С. 24-25.
8. Балакшина, Е.В. Профессиональная деятельность менеджеров страхования в контексте обеспечения потребности в безопасности / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы Всероссийской научно-практической Интернет-конференции. – Ярославль, 2010. – С. 5-11.
9. Балакшина, Е.В. Психологические особенности профессионального становления менеджеров страхования / Е.В. Балакшина // Научный поиск. Материалы Всероссийской научной конференции. – Тверь, 2011. – С. 119-121.