СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 316.344.32

М. Г. ПЕСТРЯКОВ
Н. М. ПЕСТРЯКОВА

ООО Научно-производственный центр «Тринтавр»

Казанский государственный технический университет им. А. Н. Туполева

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ ВЫЯВЛЕНИЯ, ОЦЕНКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕЛЛЕКТА

В данной статье освещены некоторые аспекты модернизирующейся системы высшего образования в России. Авторами показана взаимосвязь между развитием интеллекта человека и прогрессом общества, а также предложена инновационная идея по построению и внедрению системы выявления, оценки и использования интеллектуальных способностей молодёжи.

Установлено, что в процессе экспансии социологии исследуются всё новые аспекты предметной конкретики [1]. Теперь в поле социологического анализа мы выделяем новый объект исследования, который с равным правом можно отнести как к социологической науке, так и к социальной философии — это исследование взаимовлияния интеллектуалов и общества.

Как один из ранних исследователей Элвинг Гоулднер, работа которого «Будущее интеллектуалов и подъём нового класса» была посвящена роли интеллектуалов в обществе, так и исследователи последнего времени [2] ошибочно отождествляют понятия «интеллектуал» и «интеллектуальная собственность».

Правоприменительная практика в области промышленной собственности говорит о том, что интеллектуалы чаще всего не являются интеллектуальными собственниками, так же известно, что объекты интеллектуальной собственности, относящиеся к разделу авторского права, не приносят прибавочной стоимости обществу, поэтому отождествлять эти два понятия было бы неверным.

Внимание социологической науки ещё не сконцентрировано на первопричинах, порождающих ин-

теллектуальную собственность и другие продукты интеллектуальной деятельности. Авторы выходят на поле исследования интеллекта и процесса создания продукта интеллекта в сфере объектов промышленной собственности и роли данных процессов в развитии общества.

В системе современного российского образования на всех его уровнях главенствует идея, выраженная в завете «Учиться, учиться и учиться!». Она торжествует в самом крайнем своём проявлении, подразумевая под глаголом «учить» — глагол «зубрить». Подтверждением тому является введение в России Единого государственного экзамена (ЕГЭ). Главным в системе образования, как показатель развития интеллектуального потенциала страны, являются различные тестирования, первое место среди которых занимает ЕГЭ, но в этот перечень не входит тестирование на IQ.

В России принят Закон (№232-ФЗ), согласно которому вводится принципиально новая, двухуровневая система высшего образования. При этом данный процесс, как правило, и в специальной литературе, и в политической сфере называют реформированием системы образования. Стоит отметить, что термин «реформа» означает преобразование, изменение, переустройство какой-либо стороны общественной жизни (порядков, институтов, учреждений), не уничтожающее основ существующей социальной структуры [3]. Нынешнее «реформирование» ломает существующую на протяжении длительного времени традицию подготовки специалистов, профессионалов в нашей стране, возникшую с момента появления высшего образования в России. Образование — это основа прогресса общества, поэтому изменение (реформирование) образовательной системы, безусловно, отразится и на экономической, и на социальной, и на других сферах жизнедеятельности.

Тенденция, которая поддерживает прозападные интервенции в российскую систему образования, апеллирует к традициям российского народа, утверждая, что когда Пётр I проводил свои реформы, — он у народа, у толпы не спрашивал разрешения, — тем самым, в разряд толпы сводится научная, творческая элита и весь педагогический состав, видящие недостатки ЕГЭ.

Сейчас ЕГЭ вынуждены ввести все университеты, пусть даже с некоторыми ограничениями, как, например, МГУ, и тестирование станет всеобщим мерилом интеллекта абитуриента.

Стоит отметить, что Россия перегнала Америку по количеству студентов на 10 тысяч населения. У нас этот показатель составляет 495 человек на 10 тысяч, в США 423 человека [4], что, по-видимому, никак не влияет на отставание России на рынке наукоёмких технологий: доля России в 192 раза меньше, чем у США, и в 15 раз меньше, чем у Китая [5].

Предлагается также сделать высшее образование всеобщим, т.е. диплом о высшем образовании должен получить каждый. Строя антиципацию этого возможного нововведения, можно предвидеть, что система высшего образования в нынешнем понимании этого слова устремится к логическому концу: приобретя характер всеобщности, оно перестанет быть высшим, а только общим. Возможно, что через какой-то период времени появится новая, следующая ступень, ступень «за общим» образованием.

Сегодня система поступления в вуз открыта для победителей различных олимпиад. Здесь, безусловно, накладываются требования более глубоких знаний предметов, которые трудно подогнать под тестирование, но и эти знания предполагают проявление в основном эрудиции, т.е. объёма переработанной информации и отличной, высокоёмкой памяти, а не интеллекта. Эвристический интеллект на олимпиадах бесполезен. Человек может обладать энциклопедическими знаниями, но это не означает, что он способен создавать новое.

Праксеологический анализ состояния современной системы российского образования даёт возможность определить её как нацеленную на накопление человеком тех или иных знаний, что, в свою очередь, оставляет неиспользованными эвристические способности, талант и потенциал в целом.

По-прежнему в матрице довузовского образования детей и молодёжи нет места разделу, посвящённому технологически одарённым, талантливым личностям. И если в сфере культуры и искусства ещё остались кружки, студии, школы и т.п. музыкального, художественного и литературного направления, то в сфере технологического творчества, а следовательно, и прогресса — ничего подобного нет. Существующие учреждения начального профессионального образования и межшкольные учебные комбинаты категорически нельзя назвать кузницами технологического интеллекта, тем более эвристического интеллекта. Что касается центров, так называемого технического творчества, то их сейчас стало больше по сравнению с Советским Союзом. Однако под термином «техническое творчество» скрывается обычное спортивно-техническое моделирование, т.е. повторение, компиляция, заимствование решений из давно известных образцов и чертежей, а реальное изобретательство сведено к нулю. С развитием всеобщей системы ЕГЭ технологическое творчество окажется ненужным и неуместным.

Существует мнение, что ЕГЭ в любом случае нужен, так как есть категория людей, которая в нём нуждается по причине отсутствия природной способности к творческому мышлению. Изучение данной группы людей остаётся за рамками данного исследования. К этому мнению в отношении упомянутой категории авторы присоединяются.

Обучаться — одна из основных функций жизнедеятельности человека. Практически с первых своих дней человек обучается, познавая сначала окружающий его мир, а затем и самого себя, либо самостоятельно, либо посредством родителей, учителей, общества в целом. Именно здесь, в сфере существования и одностороннего и подавляющего развития этой функции кроется главная причина возможной деградации человечества. Рассмотрим «обучение» в том периоде, который охватывает наше исследование.

Как отмечалось в наших публикациях, пик общего (измеряемого упомянутым IQ) и эвристического интеллекта ребёнка приходится на возраст около 13 — 14 лет [6]. До этого времени, с детства, ребёнок подвергается многократному и многоярусному «прессу» различных учителей, к которым можно отнести и родителей, и воспитателей дошкольных учреждений, и педагогов школы, а также родственников, друзей, соседей (далее учителя). При этом все они уверены, что делают ребёнку доброе дело, следуют установленным традициям семьи, нормам поведения общества, школьным программам.

Главное, всеобщее заблуждение, на наш взгляд, связано с тем, что каждый учитель считает, что он интеллектуально превосходит ребёнка. Этот же принцип распространяется на все неравные возрастные группы в обществе: всякий старший, за редким исключением, уверен в своём умственном превосходстве над младшим.

Особенно это характерно для России, где общепринятая в цивилизованном мире оценка уровня интеллекта не проводилась, не проводится и, скорее всего, массово проводиться не будет (примечательно, что сейчас в Китае конкурс на государственного служащего начинается с тестирования на IQ).

Опасность подобного обучения заключается в подавлении менторством учителями в школьные годы творческих, эвристических способностей детей, в обучении всех по алгоритму, по стандартным, унифицированным программам, основная цель которых сводится к формированию конформной личности, а не к развитию её задатков и способностей на благо общества и государства. Таким образом, творческие, эвристические способности человека, не получив своего развития в детстве, как правило, переходят во внутренний план личности и гаснут, зачастую подобный переход является необратимым!

В отличие от затухающего с возрастом логического интеллекта, эвристический интеллект — интеллект на всю жизнь. Поэтому всё нами изложенное, включая ранее опубликованный материал, можно отнести ко всем возрастным группам населения. Например, Архимед в возрасте семидесяти пяти лет был мозгом обороны Сиракуз во время Второй Пунической войны, когда на каждого жителя города приходилось не менее десяти римских легионеров. Архимедом были изобретены новые орудия и способы ведения войны, сделавшие обороняющихся непобедимыми [7]. Лидеры российской оборонной промышленности: В. Юхнин, С. Ковалёв, М. Калашников, А. Шипунов, В. Грязев, С. Непобедимый, Б. Черток, Г. Северин, М. Симонов, В. Михайлов на восьмом, девятом десятке лет своей жизни продолжали и продолжают создавать новые системы вооружений [8].

Лежат ли гносеологические корни этого явления за пределами логического разума или познание этого феномена вполне объяснимо и может быть описано терминами логического интеллекта — до сих пор является основным вопросом интеллектуального развития человечества.

Безусловно, попадание человека в течение последующих лет жизни в творческие коллективы и при сопутствующей доброжелательной атмосфере, может пробудить у него «спящие» способности, но годы уже будут потеряны, а при нынешнем состоянии науки и промышленности такие шансы на «пробуждение» — крайне низки.

Например, может ли кто-либо в нашей стране привести статистику поданных заявок на изобретения и полученных патентов на изобретение авторами-детьми школьного возраста — нет, не может. Не потому, что такая статистика не ведётся, а потому, что нет таких изобретений — и это в пике своих интеллектуальных способностей у человека.

Сто патентов в год для всех университетов миллионного города выдаётся за величайшее достижение [9].

Единственно, специальные усилия по работе с детьми могут резко активизировать технологическое, эвристическое мышление, творчество, изобретательство и, тем самым прогресс в России и в мире.

К продуктам эвристического мышления мы относим класс объектов, включающих как изобретения, так и объекты, не относящиеся к изобретениям, согласно действующему законодательству:

— открытия;

— научные теории и математические методы;

— правила и методы игр, интеллектуальной или хозяйственной деятельности;

— программы для ЭВМ;

— сорта растений, породы животных и биологические способы их получения;

— топологии интегральных микросхем;

— объекты, не отражённые к настоящему времени в законодательстве, например, потенциально охраноспособные результаты научно-технологической деятельности, ещё не получившие охрану по каким-либо причинам, и другие объекты [10].

Практическая реализация выявления и развития эвристических способностей, талантов человека должна осуществляться в рамках особой системы.

Авторы предлагают в сферу довузовского образования, включающую среднюю школу, учреждения профессионального среднего образования, учреждения среднего технического образования (колледжи, техникумы и т.д.), образовательные центры в структурах ведомств, служащие которых имеют льготы на поступление в высшие учебные заведения (далее университеты), образовательные центры, готовящие слушателей (абитуриентов), не имеющих льгот для поступления в университеты, ввести **Систему выявления, оценки и использования (применения) интеллектуальных способностей** молодёжи (далее Система ВОИИС).

Система ВОИИС должна работать по двум направлениям, исходящим из видов интеллектуальных способностей человека.

Первое направление: работа по выявлению, оценке и использованию (применению) общего интеллекта — интеллекта логического, тривиального, аристотелевского мышления. Первые тесты по определению данного интеллекта были разработаны в XIX веке — более ста лет назад величайшим теоретиком и практиком психологии Френсисом Гальтоном — основателем методов антропометрии и дактелоскопии и основоположником евгеники. Они совершенствуются и применяются сегодня — это тесты на определение коэффициента интеллекта (IQ). В России их начали широко публиковать, в том числе и через Интернет, начиная с 2002 г.

Второе направление: работа по выявлению, оценке и использованию (применению) эвристического интеллекта — интеллекта научного и изобретательского мышления, мышления парадоксального, нетривиального.

Организацию проведения этой работы целесообразнее осуществлять через самостоятельные центры. Средние школы и другие доуниверситетские учреждения не располагают кадрами и финансами, а университеты в период перехода на болонскую систему будут препятствовать этому процессу внедрения, считая его второстепенным по значимости.

Расширенное описание предложенных нами десяти этапов выявления и развития эвристического интеллекта излагаются ниже [11]:

1. В довузовских учреждениях отбираются успешные учащиеся, начиная преимущественно с 13-летнего возраста, учитываются сведения о наркологическом и психическом здоровье (аналог медицинской справки на право управления автотранспортным средством).

Характер этого этапа в зависимости от результатов работы по методике будет меняться для того, чтобы выявить минимальный и оптимальный возраста для активации эвристического интеллекта, а также другие необходимые особенности детского характера (нравственность, поведение, успеваемость и пр.). Отсев производится, если нет мотивации на занятия, например, есть отвращение к технике, механизмам, не привлекает сам процесс творческого размышления

(ребёнок не хочет думать, а хочет только развлекаться и потреблять).

Уже на первом этапе складывается первое представление о возможностях учащихся.

2. Подбирается тренер (не учитель) эвристического интеллекта — это первый определяющий фактор процесса практического исследования.

С учащимися проводится анкетирование, частично анкеты заполняются вместе с родителями. Результаты анкетирования дают представление о возможностях каждого учащегося.

3. На данном этапе, этапе проработки анкет и собеседования, может быть проведён отсев участвующих, в том случае, если оценка коэффициента интеллекта IQ не является конечной целью, если сама анкета содержит признаки несоответствия того или иного ребёнка проведению эвристической деятельности, но эти признаки могут быть твёрдо установлены и закреплены исключительно после относительно большого числа первых экспериментов.

На этом этапе исследуется, отрабатывается наиболее оптимальный круг вопросов анкеты.

4. На этапе формирования групп осуществляются психологическое исследование и оптимизация по количественному, возрастному, половому и пр. признакам. Собственно тестирование можно проводить как в ручном режиме, так и с использованием стандартных программ, либо в диалоговом Интернет-режиме, либо по имеющейся в записи базе.

Ручной и автоматический режимы имеют свои преимущества и недостатки.

Конечная цель исследования на данном этапе — отработка состава групп для тестирования и выбор режима тестирования.

Для какой-то категории учащихся на этом этапе процесс завершается. Например, зная свой IQ, ребёнок (его родители) могут с достаточно высокой вероятностью оценить свои способности к получению знаний и, по-видимому, могут принять решение о выборе в дальнейшем рабочих специальностей.

5. Отбор детей в одноуровневые группы не требует особых усилий. Исследуется необходимость проведения предварительных тренингов для разных групп, что безусловно является дополнительной нагрузкой на человека, а является ли это нужным для собственно изобретательства — остаётся вопросом.

6. Тренинги по решению мини изобретательских задач проводятся стандартным образом в зависимости от базы задач, имеющихся в распоряжении методистов.

7. Второй определяющий фактор — подбор узкого специалиста, преимущественно генератора идей, психологически готового к такой работе.

Это наиболее трудно решаемая проблема. Необходимое условие — специалист должен обладать последней информацией о достижениях в области будущего изобретательства.

Возможно проведение патентно-информационных исследований.

8. На этапе отбора лиц для конкретного решения технологических задач учитываются, кроме показателя IQ, все другие характеристики ребёнка и его мотивации. Задачи выбираются как практически необходимые, так и условно игровые, направленные на улучшение существующих последних изобретений в данной области.

Следует подчеркнуть, что мы находимся на тех позициях, что и Платон. Из диалога Платона «Иона» следует, что можно научить искусству счёта, живописи, игре на цитре, пению, медицине и т.п., но не поэтическому искусству [3]. Таким образом, творческой деятельности обучить нельзя!

9. Необходимое условие этапа создания новых технологических решений — ауди-, возможно видеомониторинг, необходимый для дальнейшего исследования процессов эвристического мышления и для выявления авторов создаваемых технологических решений. Простейший вариант методологии этапа — применение мозгового штурма, также применяются более сложные варианты.

10. Этап проведения работ по патентной защите созданных технических решений одновременно должен включать маркетинговые исследования путей коммерциализации будущих изобретений.

Эвристика как наука развивается на стыке философии, психологии, теории «искусственного интеллекта», структурной лингвистики и теории информации. [3] Это обуславливает комплексное исследование всех этапов проведения работы учёными, специалистами: философами, социологами, психологами, юристами, педагогами, лингвистами, специалистами по теории информации и специалистами в технологических направлениях для отработки универсальной методики проведения работы и её распространения.

Цель проекта — встроить в сферу доуниверситетского и университетского образования систему выявления и развития эвристических (изобретательских) талантов и в дальнейшем корректировка программ высшего образования для эвристических талантов и их раннее использование на благо человечества. Вместо стандартного вхождения человека в фазу активного изобретательства в возрасте 30 лет и позже этот возраст снизится на 10—15 лет.

Библиографический список

1. Тощенко Ж.Т. О тенденциях развития социологии в современном мире/ Ж.Т. Тощенко, Н.В. Романовский // Социологические исследования. — 2007. — №6. — С. 3-12.

2. Орехов А.М. Интеллектуальная собственность / А.М. Орехов. — М. : ЛКИ, 2007. — 224 с.

3. Философский энциклопедический словарь ; гл. ред. Ильичёв Л.Ф. [и др.] — М. : Советская энциклопедия, 1983. — 840 с.

4. Филимонова Т. Воспитайте Пушкина / Т. Филимонова // Российская газета. — 2007. — 2 октября.

5. Шкель Т. В выигрыше даже начинающий / Т. Шкель // Российская газета. —2007. — 6 апреля.

6. Пестрякова Н.М. Современный взгляд на интеллект / Н.М. Пестрякова, М.Г. Пестряков // Омский научный вестник. Приложение к журналу № 5. — 2007. — С. 119—121.

7. Воротников А.А. Физика и химия / А.А. Воротников. — Минск : ТОО «ХАРВЕСТ», 1996. — 544 с.

8. Птичкин С. Погиб при исполнении / С. Птичкин, И. Елков // Российская газета. — 2007. — 5 октября.

9. Брайловская С. Ноу-хау в серию / С. Брайловская // Российская газета. — 2007. — 16 ноября.

10. Пестрякова Н.М. Интеллект и интеллектуалы или кто есть что? [Электронный ресурс] / Н.М. Пестрякова, М.Г. Пестряков // http://www.region.kstu.ru/pub/2007/1/pestriakova.pdf

11. Пестряков М.Г. Авторский подход к выявлению творческого интеллекта. [Электронный ресурс] / М.Г.Пестряков, Н.М. Пестрякова // http://psyfactor.org/lib/intellect.htm

ПЕСТРЯКОВ Михаил Герасимович, изобретатель, директор ООО НПЦ «Тринтавр».

ПЕСТРЯКОВА Нина Михайловна, старший преподаватель кафедры социологии, политологии и менеджмента Казанского государственного технического университета им. А. Н. Туполева.

Статья поступила в редакцию 25.07.08 г.

© М. Г. Пестряков, Н. М. Пестрякова

УДК 314.15

Н. А. ТКАЧЕВА

Тюменский государственный нефтегазовый университет

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С МИГРАНТАМИ КАК ФАКТОР СОЦИАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В статье анализируются традиционные и рассматриваются инновационные подходы к проблемам социальной безопасности личности и общества в контексте современных миграционных процессов; подчеркивается, что социальная безопасность в миграционной сфере может быть обеспечена целенаправленной политикой, действиями государства и общества, в том числе посредством организации социальной работы с мигрантами и принимающим сообществом.

Сложность перехода России к рыночным отношениям, снижение уровня жизни населения, неблагоприятная демографическая ситуация, усложнение миграционных процессов — все это ставит в ряд важнейших задач социальной политики обеспечение социальной безопасности общества и личности как необходимого условия поступательного развития современного социума. Не менее значимым для социальной политики является стремление государства поддержать стабильность общества, своевременно разрешать противоречия между несовпадающими или прямо противоположными интересами групп и слоев.

Актуализация данных направлений связана с рядом обстоятельств. Во-первых, в последние годы в России расширяется поле реальных и потенциальных угроз, в том числе в связи с проблемой усилившейся миграции в Россию. Во-вторых, социальная практика показывает, что политика, направленная на сохранение безопасности в социальной сфере, оказывается недостаточной и малоэффективной.

Среди угроз социальной безопасности важно выделить следующие:

— угрозы, вызванные нарушением законных прав, свобод и интересов личности и неспособностью государства их защитить;

— угрозы, связанные с деградацией среды обитания и жизнедеятельности населения, подрывающие механизмы воспроизводства человека и социума.

Определяя основными объектами безопасности личность, общество, государство и их интересы, считаю необходимым подчеркнуть взаимосвязь и взаимозависимость социальной безопасности и государственной безопасности в современной России. Устойчивой теоретической тенденцией в российской социологии является подход к социальной безопасности как одному из относительно самостоятельных компонентов национальной безопасности, находящемуся в единстве с политическими, экономическими, духовно-нравственными, военными и другими ее составляющими [1, 85 – 86].

Таким образом, безопасность не существует сама по себе, изолированно, в отрыве от общечеловеческой деятельности. Она тесно связана со всеми сторонами жизни общества, базовой целью которого является обеспечение своего существования и развития. Современная социальная составляющая жизнедеятельности общества отличается динамикой и характеризуется новыми приоритетами. Одним из таких приоритетов сегодня является человек, гармонизация его интересов с интересами общества и государства.

В свете современных концепций развития человека А. А. Прохожев выделяет особенности новых подходов к безопасности, которые связаны с «переходом от узкого понятия национальной безопасности к всеобъемлющей концепции безопасности личности, т.е. стремлением заменить безопасность стран и территорий безопасностью людей» [2, 32]. В то же время следует подчеркнуть, что предлагаемая трактовка безопасности человека — как отсутствие угроз в виде голода, болезней, репрессий и защиту от каких-либо нарушений повседневной жизни в семье, на рабочем месте или в обществе — исключает важнейший аспект — возможность развития потенциала человека.

По мнению автора, основными показателями социальной безопасности являются: защищенность граждан, качество (уровень) их жизни, поддержание на должном уровне и всемерное развитие социального потенциала личности. Ю. А. Кораблин справедливо подчеркивает, что при личностном подходе «человек рассматривается не только как исполнитель конкретной социальной роли, но и как целостная личность, воплощающая в себе широкий ансамбль разнообразных личностных качеств и признаков. В этом смысле социальный потенциал личности является основанием социальной безопасности общества» [3, 16 – 17].

Следовательно, социальная безопасность предполагает защищенность жизненно важных интересов социальных субъектов, системы жизнеобеспечения людей, сложившегося образа жизни, нравственных идеалов, развитие социальной сферы, достижение и сохранение сотрудничества и солидарности в обществе.

Одним из наиболее важных показателей уровня социальной безопасности является режим воспроизводства населения. Миграция играет большую роль в развитии населения и страны. Ее важнейшая социально-экономическая функция состоит в обеспечении определенного уровня подвижности населения и его территориального перераспределения [4, 166 – 170].

Тем самым миграция способствует более полному использованию рабочей силы, повышению производительности труда, экономическому росту государства. Миграция начинает приобретать и все большее демографическое значение. В последние годы актуальность получает так называемая замещающая миграция как решение проблемы стареющего и исчезающего населения. По прогнозу ООН, рост рождаемости в странах, принимающих мигрантов, связан с увеличением в них доли иммигрантов, приносящих с собой идеалы многодетности.

В то же время последствия миграции противоречивы. С одной стороны, миграция восполняет нехватку рабочей силы, особенно на непривлекательных рабочих местах, является важным фактором поддержания и расширения производства. С другой — значительное число мигрантов оказывается в, так называемом теневом, секторе экономики и теневой сфере занятости. Нелегальные мигранты в крупных городах нередко формируют этнические сообщества и в ряде случаев выполняют функции связующего звена с криминальными группировками. Оказывая дестабилизирующее воздействие на межэтнические отношения, они способствуют росту социальной напряженности в обществе, угрожают социальной безопасности страны.

Как справедливо отметила В. П. Солонина, связь миграции с безопасностью — двусторонняя. Проблема «миграция и безопасность» в аналитическом отношении распадается на две «подпроблемы»: безопасности общностей, обществ и государств, затрагиваемых миграционными потоками, и безопасности людей, образующих эти потоки [5, 24]. При этом мигранты являются как субъектом, так и объектом безопасности. Действительно, нередко мигранты выступают объектами опасности, поскольку сталкиваются в странах въезда с разными видами экономической, социальной или культурной дискриминации. Тем самым иммигранты оттесняются в нижние социальные страты с типичными для них маргинальными формами поведения. Исследователь обосновано считает, что «мигранты оказываются источником повышенной социально-экономической или криминальной опасности в силу того, что не обеспечена их собственная безопасность, они не охвачены системой социальной защиты, права их в должной мере не охраняются законом» [Там же, с. 26].

Мировая практика показывает, что социальная безопасность в миграционной сфере может быть обеспечена только целенаправленной политикой и действиями государства и общества. Цели миграции должны восприниматься как эндогенные, тогда государственные структуры могут эффективно использовать миграционные потоки. Если же цели миграции останутся экзогенными, то миграция как глобальное явление неизбежно будет развиваться, но государство окажется не готовым эффективно использовать ее возможности. При этом важно, чтобы цели миграции не стали эндогенными только для социально-экономической и политической элиты и экзогенными, чужеродными для остальной части населения. Поэтому особую сложность миграционной политике придает необходимость учета и согласования интересов разных уровней:

— индивидуальных, семейных, групповых и общественных;

— локальных, региональных и общегосударственных;

— экономических, политических, социальных, этнокультурных, экологических, конфессиональных;

— ближайших, среднесрочных и долгосрочных.

Несоблюдение базовых принципов становления и реализации миграционной политики, нерешенность поставленных задач органами государственной власти приводит к усилению проблемы отчуждения человеческих отношений. Под отчуждением здесь понимается всякое недовольство жизнью, девальвация ценностей, что является характерными чертами аномии. Отчуждение приводит к тому, что индивидом овладевает ощущение неблагополучия, которое периодически сменяется стремлением поиска «врага», виновника сложившейся ситуации [6, 133 — 134]. В данном аспекте отчуждение нередко усиливается маргинализацией мигрантов, которая определяет не только промежуточное положение индивида в социальной структуре, но и его собственное самовосприятие, самоощущение. Наряду с дискриминацией, маргинализацией отчуждение расширяет категории индивидов и групп, исключенных из полноценных социальных отношений, что провоцирует ситуации нестабильности в стране.

Как показал анализ подходов к формированию и развитию миграционной политики, ее совершенствование по-прежнему рассматривается только с позиции более эффективного использования производственных ресурсов страны, даже в рамках демографической концепции. А сама проблема процесса активизации человеческого потенциала представлена исключительно в качестве дополнительного источника экономического развития. В то же время по мере совершенствования общества в качестве одного из важнейших критериев его поступательного движения становится уровень человеческого развития, социальный облик человека, многообразие его материальных и духовных интересов, видов деятельности. Развитие предполагает увеличение возможностей и ресурсов человека, общества и государства в различных сферах жизнедеятельности.

Автор убежден, что современная миграционная политика должна быть социально ориентированной и обеспечивающей социальную адаптациею, интеграцию и социальную защиту иммигрантов. Данный подход детерминирован возрастающей важностью социализационного процесса личности, когда ее статусная позиция, социально-ролевые требования, цели, ценности и нормы общественного поведения, потенциальные качества и способности составляют важнейшее направление развития социальной безопасности индивида и общества. Исходя из сложности и многогранности миграционных процессов, адаптация и интеграция мигрантов, вынужденных переселенцев, соотечественников не может стать самостоятельным направлением социальной политики вне института социальной работы.

По мнению В. М. Капицына, в рамках социальной работы наиболее оптимально рассмотрение миграции одновременно как разрыва определенных групп людей со «своими» экологическими, социокультурными, производственными структурами идентичности и как вхождения в «чужие» структуры идентичности на новой территории. В этом случае миграция населения предстает не только как процесс определенной территориальной мобильности, но и как состояние примирения с новой средой [7, 313].

Такой аспект осмысления миграции представляется крайне важным, поскольку глубокая и быстрая ломка привычной атрибутивности социальной жизни в результате прибытия в иную социокультурную общность приводит к резкому изменению социальных ролей и статусов огромного количества людей. Лишившись привычных ролей и функций, группы миг-

рантов и отдельные индивиды попадают в ситуацию неопределенности, маргинальности. Поэтому натурализация, аккультурация, профессиональная адаптация в комплексе взаимоопределяют процесс интеграции мигранта в принимающее общество. Помощь социального работника играет важную роль и заключается в воздействии не только на мигрантов, но и на принимающее сообщество через создание комплементарной среды для взаимодействия «местных» и «пришлых».

Интересен подход к организации социальной работы с мигрантами А. А. Акмаловой и В. М. Капицына [8, 36], которые выделяют три жизнесферные составляющие, посредством которых осуществляются натурализация, адаптация, аккультурация переселенцев:

— естественно антропологическая (демографическая, территориальная, поселенческая, этноантропологическая);

— духовно-культурная (образовательная, конфессиональная, национально-культурная);

— агентно-профессиональная (занятость, рынок труда, условия труда, профессиональная и предпринимательская структуры).

Деятельность социального работника с мигрантами по выделенным направлениям предполагает развитие социального действия мигранта через идентификацию и взаимодействие с принимающим сообществом. Социальная идентификация способствует формированию чувства общности и обеспечивает включенность человека в социальные группы. Социальный работник помогает поддерживать и восстанавливать утерянную идентичность человеку, меняющему территорию, окружающую среду, соседей, нередко культуру и профессию. Восстановление и поддержка самоидентичности предопределяется созданием определенных социальных связей на новом месте, что позитивно влияет на материальное положение, здоровье, сферу занятости, укрепляет веру в себя, в справедливость, повышает человеческое достоинство. В данном случае должны быть задействованы и ресурсы общества, и потенциал мигрантов.

При этом следует четко определить, насколько лояльны к законам принимающего государства, его нормам и традициям потенциальные российские граждане. Необходимо научное определение критериев комплементарного отношения иммигрантов к российской идентичности, с включением в их состав такого показателя, как готовность легально работать в России, идентифицировать себя с Россией, ее государственным языком, культурой, поддерживать ее структуры идентичности. Соотечественники из СНГ, стран Балтии и других государств больше всего соответствуют таким критериям, так как обладают значительной частью базовых идентичностей россиянина.

В последние годы отмечается некоторое качественное ухудшение миграционного потока из ближнего зарубежья по отдельным характеристикам. Так в Тюменской области постепенно снижается уровень профессиональной подготовки, знания русского языка, материальной обеспеченности у прибывающих мигрантов. Подобного рода тенденции уже сегодня негативно сказываются на отношении мигрантов к российской идентичности.

Важнейшей проблемой социальной работы с мигрантами является поддержание социальной целостности и социальной солидарности. Это означает, что все члены общества, в том числе и мигранты, и вынужденные переселенцы должны найти свое место в сложном механизме его функционирования, приняв на себя определенную роль в поддержании его ценностей и институтов. По убеждению И. А. Жуковой, «принятие определенных правил и норм поведения в качестве общественно приемлемых способствует активизации деятельности интегрировавших эти нормы, социальных групп, оттесняя другие группы, не сумевшие принять эти правила, на периферию социального существования и в некоторых случаях даже как бы за его рамки» [9, 12].

В ракурсе анализа статусных позиций, следует отметить, что каждая из социальных групп, преследуя свои собственные интересы, занимает определенное место в системе сложившихся связей и отношений, стремясь идентифицировать себя прежде всего с теми, кто разделяет их жизненные потребности и устремления. Следовательно, негативное отношение к мигрантам принимающей стороны не способствует обретению ими чувств социальной солидарности, партнерства, гражданской идентичности.

Учитывать отношения между социальной деятельностью людей, включенных в различные социальные общности и принимающих социально значимые решения, и той социальной реальностью, которая является результатом данной деятельности, с одной стороны, и обратным воздействием этой социальной реальности на человека и его социальные отношения, с другой — одна из основных задач социальной работы с мигрантами и принимающим сообществом. В данной ситуации предметное поле социальной работы может быть определено как система процессов активного взаимодействия личности и общества, направленная на содействие социализации человека (в нашем случае — иммигранта). По мнению В. А. Никитина «социальная работа выступает как одна из важнейших характеристик человеческого общежития, устойчивое и самосовершенствующее существование которого невозможно без социализации и ресоциализации» [10, 5].

Традиционно главной целью социальной работы рассматривался процесс оказания помощи нуждающимся. Согласно инновационным подходам к выявлению сущностного содержания социальной работы, ее базовой целью определено создание условий для оптимизации потенциала личности, что, в свою очередь, предопределяет развитие потенциала общества. Следовательно, системообразующая дефиниция «помощи» из категории цели социальной работы переходит в категорию средства ее реализации. Таким образом, провозглашенные цели социальной безопасности идентичны современным целям социальной работы. По мнению автора, именно социальная работа может и должна стать основополагающим механизмом достижения социальной безопасности.

Для повышения эффективности социальной работы с мигрантами, необходимо, во-первых, иметь представление о данной категории населения, учитывать, что они обладают разным правовым статусом, уровнем материальной обеспеченности, профессиональных навыков, неодинаковыми жилищными условиями, семейным положением и другими социально-демографическими характеристиками; во-вторых, целесообразно выявить основные проблемы, потребности разных групп переселенцев; в-третьих, определить наиболее оптимальные способы и формы оказания социальной помощи нуждающимся. Автор данного исследования убежден, что новым направлением повышения эффективности социальной работы с мигрантами должно стать создание условий для максимального развития их потенциала и использование его в интересах принимающего общества.

Определяя приоритеты социальной поддержки мигрантов, считаю логичным акцентировать внима-

ние на разработку такой системы социальной работы с мигрантами, которая интегрировала бы государственные меры с муниципальными программами. Комплексный характер миграции и возросшее внимание к проблемам мигрантов потребовали инновационных подходов в социальной работе с различными категориями мигрантов, в частности, к широкому использованию программно-целевого метода. При высокой степени территориальных диспропорций и разнообразии моделей развития российских регионов и муниципалитетов оказывается, что государственное вмешательство только на федеральном уровне не приводит к желаемому результату. Следовательно, принятие и реализация программ более целесообразно на региональном и муниципальном уровнях, с учетом специфики проблем и потребностей мигрантов и вынужденных переселенцев.

Программы социальной поддержки могут быть универсальными и категориальными. Универсальность программы продиктована прежде всего общественными интересами, и участие в ней, как правило, является обязательным для граждан. Они могут быть направлены на изучение основ языка, прав и обязанностей сторон, истории принимающей стороны. Категориальные программы предоставляют помощь определенным категориям мигрантов: вынужденные переселенцы, мигранты, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, мигранты, испытывающие трудности с адаптацией.

Эффективность социальной работы зависит от взаимной деятельностной активности всех ее участников, поскольку «социальная работа как вид социальной деятельности носит активный характер, его объектом и субъектом являются люди, главным средством и целью является взаимодействие, результатом которого становится обеспечение социального функционирования и совершенствования человека, а, следовательно, и всего общества» [10, 24].

По мнению автора статьи, социальная работа с мигрантами — это система зрелых социально-гуманистических отношений и форм взаимодействия людей, обеспечивающих выявление актуальных социальных проблем и выработку программы действий в интересах развития личности, ее социализации и интеграции в принимающее общество.

Таким образом, приоритетными направлениями социальной работы с мигрантами являются:

— разработка содержания и основных направлений миграционной политики в конкретном регионе;

— подготовка и реализация программ с учетом специфики региона;

— согласование интересов и потребностей субъектов взаимодействия;

— осуществление посредничества между властью, принимающим сообществом и мигрантами, основной задачей которого является налаживание между ними партнерских, взаимовыгодных отношений.

Предназначение социальной работы с мигрантами — содействие поддержанию социальной стабильности и, как следствие, социальной безопасности мигрантов, принимающего общества и государства.

Библиографический список

1. Семигин, Г.Ю. Безопасность / Семигин Г.Ю. // Социологическая энциклопедия. — М. : «Мысль», 2003. — Т.1. — 694 с.
2. Прохожев, А.А. Регионы России: социальное развитие и безопасность / Прохожев А.А., Карманова И.А. — М. : Типография «Новости», 2004. — 200 с.
3. Кораблин, Ю.А. Социальная безопасность личности как важнейший аспект модернизации России / Кораблин Ю.А. // Социальная модернизация России: итоги, уроки, перспективы. — М. : Изд-во РГСУ, 2005. — 412 с.
4. Бреева, Е.Б. Основы демографии / Бреева Е.Б. — М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2005. — 352 с.
5. Солонина, В.П. Миграция как фактор социальной безопасности / Солонина В.П. // Социальная модернизация России: итоги, уроки, перспективы — М. : Изд-во РГСУ, 2005. — Т. I. — С. 24—26.
6. Социологическая энциклопедия. — М. : Мысль, 2003. — Т.2. — 694 с.
7. Капицын, В.М. Социальная работа с мигрантами как научное направление и учебная дисциплина / Капицын В.М. // Социальное образование России XXI века: традиции и вызовы времени, достижения и проблемы. — М. : Изд-во РГСУ 2006. — С. 311—320.
8. Акмалова, А.А. Социальная работа с мигрантами и беженцами / Акмалова А.А., Капицын В.М. — М. : ИНФРА-М, 2008. — 220 с.
9. Жукова, И.А. Миграция как социальная и научная проблема / Жукова И.А. // Социальная модернизация России: итоги, уроки, перспективы. — М. : Изд-во РГСУ, 2005. — С. 12—13.
10. Никитин, В.А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов / Никитин В.А.. — М. : Московский психолого-социальный институт, 2002. — 236 с.

ТКАЧЕВА Нина Алексеевна, кандидат исторических наук, доцент кафедры «Социальная работа».

Статья поступила в редакцию 06.06.08 г.

© Н. А. Ткачева

Книжная полка

Буркова Н. В., Маковецкий М. Ю. Микроэкономика: учебное пособие. – Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. – 134 с. (обложка)

В краткой и систематизированной форме представлено изложение базовых микроэкономических проблем. Рассмотрены основы теории спроса, предложения и рыночного равновесия, эластичности, потребительского выбора и поведения производителей в условиях различного типа рыночных структур. Предложены контрольные вопросы, тестовые задания и задачи.

Для студентов, аспирантов и преподавателей экономических вузов и факультетов, а также всех интересующихся современными микроэкономическими проблемами.

По вопросам приобретения — (3812) 67-32-55
E mail: karpova@univer.omsu.ru

УДК 316.354: 351/354

Н. Н. ЗЫКОВА

Марийский государственный технический университет г. Йошкар-Ола

«ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ЛОВУШКИ» РЕФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Статья посвящена исследованию социального обслуживания семей с детьми в Республике Марий Эл. Автор анализирует организационные основы поддержки материнства и детства в республике и процессы, которые с ними происходят. Сообщается о результатах проведенного исследования и выявленных проблемах.

Кризисные явления, которые пережила РМЭ в 90-е годы XX века, были очень серьезными и приняли особо острый и затяжной характер в связи с тем, что экономику республики в основном составляют предприятия военно-промышленного комплекса, лесного хозяйства и машиностроения. Наиболее тяжелым оставалось положение на предприятиях оборонного комплекса, не обеспеченных оборонным заказом. Положение этих предприятий осложнялось и тем, что им не были погашены долги за уже поставленную продукцию.

Экономический кризис, сопровождающийся спадом объема производства, оказал негативное влияние на ситуацию на рынке труда. Так, в конце 2000 г. 8,04 тыс. человек по данным службы занятости были зарегистрированы как безработные, 70,3 % из них составляли женщины. По величине среднедушевого денежного дохода в 2000 г. республика занимала одно из последних мест в Приволжском федеральном округе, опережая лишь Коми-Пермяцкий автономный округ. В 1996 – 2000 гг. наиболее быстрыми темпами росли тарифы на платные услуги населению. Превышение доходов между группами населения с наименьшими и наибольшими доходами в 1997 г. достигло рекордной величины — 18,4 раза, к 2000 г. данный показатель составил 7,8 раза. К 2000 г. свыше 65 % населения республики находилось за чертой бедности [1; 8]. С 2003 года наметилась тенденция роста заработной платы, уменьшение уровня безработицы, который в настоящее время составляет 2,2 % от экономики активного населения [2]. В настоящее время идет процесс постепенного восстановления экономического потенциала республики и необходимо решать одновременно задачи, как экономического, так и социального развития.

Об основных задачах в области социального развития можно судить на основе анализа бюджета Республики Марий Эл на 2007 год. Бюджет РМЭ на 2007 год составил 9 миллиардов рублей из них на социальную политику выделено более 1 миллиарда рублей, что составляет 10 % от общей суммы бюджета [3;18]. По Приволжскому федеральному округу это достаточно высокий процентный показатель. Но это проявление не столько инициативной социальной политики, сколько особенность, характерная для всех дотационных регионов РФ. Распределение средств республиканского бюджета на социальную политику показано в таблице 1 [3; 18].

Больше всего средств (919 376,5 тысячи рублей) заложено на социальное обеспечение населения, в которое входят денежные выплаты семьям, в связи с рождением и воспитанием детей, а также средства на содержание и ремонт социальных стационарных учреждений. На социальное обслуживание населения, т.е предоставление различных услуг через учреждения социального обслуживания определено 187 171,0 тысяч рублей.

Обращаясь к Федеральному посланию 10 мая 2006 года, Президент России В. В. Путин сформулировал меры поддержки материнства и детства, которые нашли свое отражение в проекте закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей», рассмотренном на заседании Правительства РФ 6 июля 2006 года. Данный законопроект предполагает:

— увеличение пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет с 700 до 1500 рублей на первого ребенка и 3 000 рублей на второго ребенка;

— работавшим до отпуска по беременности и родам женщинам выплачивать пособие в размере не менее 40 % заработной платы (определить при этом верхнюю планку пособия);

— выплату компенсации на пребывание ребенка в дошкольном образовательном учреждении в размере 20 % от среднего размера оплаты (фактической, а не официальной) на первого ребенка, 50 % на второго и 70 % на третьего ребенка;

— увеличение стоимости родовых сертификатов в женской консультации с 2000 рублей до 3 000 рублей и в родильном доме с 3 000 рублей до 7 000 рублей;

— предоставление женщинам, родившим второго ребенка, базового материнского капитала в размере не менее 250 000 рублей, который по решению женщины направлялся бы либо для улучшения жилищных условий, либо на образование ребенка, либо на увеличение накопительной части собственной пенсии [4; 358].

Для семей, имеющих детей, в Республике Марий Эл существует система целевых пособий: единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности (до 12 недель) — 325,5 рублей; пособие по беременности и родам (на срок отпуска по беременности и родам) в размере 100 % среднего заработка по месту работы за 12 месяцев, предшествующих отпуску, но не больше 23 400 рублей в месяц. Женщинам, у которых к моменту декретного отпуска общий трудовой стаж будет составлять менее 6 месяцев, пособие будут выплачивать в сумме минимального размера оплаты труда в месяц. Единовременное пособие при рождении (усыновлении) ребенка составляет 8 680 рублей.

Таблица 1

Распределение средств республиканского бюджета на социальную политику

№	Наименование раздела	Сумма (тыс. рублей)
1	Пенсионное обеспечение	32 487,0
2	Социальное обслуживание населения	187 171,0
3	Социальное обеспечение населения	919 376,5
4	Борьба с беспризорностью, опека и попечительство	154,0
5	Другие вопросы в области социальной политики	4 000,0
	Итого:	1 143 188,5

Ежемесячное пособие на период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет (с января 2008 года 40 % зарплаты): за первым — 1627,5 рублей, за последующими — 3255 рублей. Максимальный размер ежемесячного пособия по уходу за ребенком 6510 рублей. Пособие на ребенка до достижения им возраста 16 лет (на учащихся общеобразовательных учреждений — до 18 лет) 130 рублей [5; 5]. В марте 2008 года был принят федеральный закон, предусматривающий ежегодную индексацию размеров пособий на коэффициент прогнозируемого уровня инфляции. На 2008 год он установлен в размере 8,5 %, поэтому все пособия повышены 1 января 2008 г. на указанный коэффициент.

Специалисты Независимого института социальной политики (г. Москва) попытались проанализировать, каким образом повышение размера пособия по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет скажется на благосостоянии семей с детьми. Увеличение суммы пособия в 2 раза (с 700 рублей до 1500 на первого ребенка) и в 4 раза для второго (с 700 рублей до 3 тысяч) при постоянном росте размера прожиточного минимума и инфляции не будет очень ощутим. Предполагаемый прирост пособия по уходу за ребенком составит около 8,7 % от прожиточного минимума супружеской пары с 1 ребенком и 19 % от прожиточного минимума супружеской пары с 2 детьми. В итоге получателями рассматриваемой прибавки доходов станут не более 3,5 % домохозяйств, поэтому данные меры не повлияют на динамику доходов населения, но существенно (на 11 %) повысят доходы семей — получателей детского пособия, порядка 20 % которых покинут ряды бедных [6; 359]. Следовательно, каждая пятая семья, которая получает пособие на ребенка, сможет миновать черту бедности.

Детское пособие не играет значительной роли в семейном бюджете, об этом можно судить по ответам респондентов, подтверждающих незначительность полученных сумм: «на еду потратили в магазине», «отдала часть долга за костюмчик для ребенка на лето», «куриные окорочка купила». По ответам респондентов, обратившихся за материальной помощью в течение последнего года, практически все эту помощь получили.[1] Из Администрации города Йошкар-Олы на оказание материальной помощи малообеспеченным семьям поступили средства в сумме 41 тысяча рублей [6; 12], помощь была оказана 199 семьям из состоящих на учете 946 семей. Средний размер суммы материальной помощи семье составил 206 рублей.

С 1 января 2007 года родителям, дети которых посещают дошкольные образовательные учреждения (ДОУ), Правительством РФ согласно Постановлению [7], предусмотрено предоставление компенсаций. На основании постановления мэра г. Йошкар-Олы от 07.12.2006 № 3140 «О внесении изменений в Постановление главы администрации г. Йошкар-Олы от 16.09.2005 № 2324 «О порядке расчета и взимания платы с родителей за содержание детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях г. Йошкар-Олы» в регионе тоже предусмотрены компенсации, но поскольку наш регион является дотационным, то появились некоторые расхождения между предоставляемыми льготами. В РФ размер компенсации на 1-го ребенка составляет 20 %, на 2-го — 50 %, а на 3-го и последующих детей — в размере 70 % от указанной суммы родительской платы за содержание ребенка в ДОУ. В РМЭ размер компенсации за 1-го ребенка тоже составляет 20 %, про семью, в которой 2 ребенка посещают ДОУ в постановлении ничего не упоминается, а родителям, имеющих 3-х и более несовершеннолетних детей возвращается 10 % затрат на содержание ребенка в ДОУ [8; 111].

В настоящее время в России создаются предпосылки для эффективного функционирования учреждений обслуживания семьи и детей, развивается разветвленная структура социальных служб, расширяется ассортимент и увеличивается объем услуг. С 1994 года в РМЭ количество учреждений социального обслуживания семей с детьми увеличилось в несколько раз. При этом численность граждан, получивших помощь, возрастает с каждым годом, в 2003 году она составила 12 567 человек, а в 2005 году 18 438 человек [6; 73]. Количество семей и граждан, которые получили консультативную, психологическую, педагогическую и другие виды помощи растет значительно быстрее, чем получающие материальную помощь в виде пособий.

Современная российская семья остро нуждается в социальной поддержке, без которой невозможно предупреждение и ослабление негативных тенденций в положении семьи, сужение масштабов социальной уязвимости семей, полноценное выполнение ими своих многообразных функций. Из учреждений социального обслуживания, реально задействованных в решении сложных проблем, связанных с семьей и детьми, значительно смягчающих ситуацию, все более весомую роль играют центры социальной помощи семье и детям (ЦСПСиД). Республика Марий Эл типичный регион России, где происходят негативные социально-демографические процессы, неуклонно растет число неполных семей, семей «группы-риска», количество подростков с различными формами девиантного поведения. Наиболее многочисленную категорию обслуживаемых составляют семьи одиноких матерей и семьи, утратившие кормильца. Очень часто семьи, кроме малообеспеченности имеют комплекс проблем, связанных с девиантным поведением детей

и асоциальным поведением родителей, поэтому нуждаются в комплексном обследовании и даже в патронаже. Все виды услуг семьи могут получить в этом центре. Территориальный центр социальной помощи семье и детям г. Йошкар-Олы является некоммерческой организацией, финансируемой полностью или частично за счет средств городского (республиканского) бюджета.

В июле 2006 года был проведен опрос получателей помощи в учреждении «Территориальный центр социальной помощи семье и детям в г. Йошкар-Оле». Предметом рефлексии опрашиваемых были обозначены проблемы сложившейся практики государственного социального обслуживания семей с детьми. Для этого было проведено 25 углубленных интервью с получателями помощи МУСО «Территориальный центр помощи семье и детям в г. Йошкар-Оле». Беседа проходила с респондентами, пришедшими на прием, по предварительной договоренности. План интервью для получателей помощи включал в себя вопросы, затрагивающие основные формы социальной защиты семей, воспитывающих детей. По оценкам респондентов самой распространенной формой нуждаемости семей с детьми остается бедность и невозможность в связи с этим удовлетворить базовые потребности семьи. По результатам опроса выяснилось, что в настоящее время даже двухдетная семья испытывает серьезные материальные трудности, а семья с тремя детьми по всем основаниям может считаться многодетной и находится у черты, после которой большинство семейных образований неспособно к самообеспечению. В качестве острых проблем, которые респонденты не могут решить самостоятельно, назывались материальные проблемы и проблемы жилищного характера. Уровень жизни респондентов, обращающихся в Центр социального обслуживания семей с детьми очень низок. Одним из главных условий предоставления помощи выступает расчет общего дохода семьи, составляющего сумму прожиточного минимума. Часть клиентов центра имеют возможность получать помощь по нескольким программам (например, одинокая и безработная мама). Жилье остается самой актуальной проблемой для населения. Марина, 34 года, малообеспеченная семья (доход семьи 4 500 рублей): «*Трудностей хоть отбавляй. Живем втроем в общежитии на 16 квадратных метрах, очень хотим иметь свое жилье. Работа нам с мужем нравится, но так как мы бюджетники, зарплата очень маленькая. Поэтому об ипотеке и о программе «Молодая семья» даже не мечтаем*».

В Марий Эл наблюдается рост квартирного строительства, но сформировалась концепция, рассчитанная на строительство высотных домов, больших квартир, элитного жилья. Получатели помощи говорили о необходимости развития беспроцентного кредитования и создании базы аренды муниципального жилья для молодых семей. Выдвигались предложения о возвращении к практике строительства общежитий как доступной форме выхода при разрешении жилищного вопроса. Например, было предложено создавать семейные общежития при предприятиях (хотя бы на условиях проживания семьи в период работы на этом предприятии). Задачу создания фонда муниципального жилья можно признать основной в социальной политике и активно она еще не решается.

В интервью респондентов просили оценить доступность степени услуг, а также удовлетворенность получателей помощью, старались выявить их информированность о других организациях, предоставляющих помощь семьям с детьми. Недостатки в работе учреждений социального обслуживания отмечают и те респонденты, которые по их словам, удовлетворены полученной помощью. Основной причиной является огромное количество бумаг, которые необходимо подготовить для получения помощи. Получатели помощи жалуются на большие очереди.

Елена, 31 год, воспитывает ребенка-инвалида, разведена: «*Все время очереди, особенно если оформляешь детские. Никто не пропустит, даже если ребенка оставить не с кем*».

Удовлетворенность предоставленной помощью зависит от концентрации нуждаемости. Чем больше проблем в одной семье, ниже ее удовлетворенность полученной помощью. Семья не может получить помощь сразу в решении всех своих проблем. Респонденты отмечали, что денежные формы помощи предпочтительнее, чем натуральные. Основными аргументами неприятия натуральной помощи респонденты называли: Основными аргументами неприятия натуральной помощи респонденты называли:

— Недостаточный ассортимент и низкое качество продуктов питания, предлагаемых в продуктовых наборах: «*Макароны были, которые невозможно отварить*» (Семья с одним родителем); «*продукты дают, да, но не те которые действительно нужны для детей, чтобы их накормить*»; «*лучше получать деньгами помощь, потому что я сама могу выбрать и знаю, что нужно для моих детей*» (семья с безработными родителями).

С одной стороны, учреждениям необходимо проводить со спонсорами более активную работу, а с другой стороны предпочтительнее заключать договора с учреждениями общественного питания и выдавать семьям продуктовые талоны.

— Низкое качество бесплатных услуг и трудность в их получении: «*Здесь при центре есть парикмахерская и ремонт обуви. Обувь сделают плохо, через месяц опять надо ремонтировать. А если надо постричься очередь занимать надо с утра, живая очередь, как раньше в советские времена за дефицитом*» (семья, потерявшая кормильца).

Необходимо отметить, что независимо от форм нуждаемости, больше половины семей с детьми, получивших помощь, ею удовлетворены.

Исследование выявило три основные группы жалоб от респондентов. Первая группа отражает недовольство заявителей в связи с отказом в помощи. Как утверждают специалисты, отказы обоснованны и не противоречат правилам назначения. «*Жалобы бывают, но обычно от нас требуют больше, чем мы способны дать*».

Вторая группа жалоб касается большого объема требуемых документов. Специалисты объясняют, что это необходимо для установления статуса семьи и меры ее нуждаемости. «*Многие не хотят собирать бумаги, т.к. паспорт без прописки, не могут найти свидетельство о рождении, все бывает. Но без бумаг мы не можем ничего оформить и установить статус получателя помощи*». Эту проблему помогло бы разрешить внедрение информационно-технической единой электронной базы данных для получателей помощи, которая позволит иметь общереспубликанскую базу данных получателей помощи, и позволит получать информацию о доходах получателей и месте проживания.

Третья группа жалоб поступает от неблагополучных семей по поводу патронирования. Члены этих семей считают данную форму работы с семьей вмешательством в личную жизнь и нарушением личных прав. Сотрудники выполняют свою работу, и иногда

их вмешательство помогает детям. Жалоб на качество самих услуг единицы и в основном это жалобы родителей, воспитывающих детей-инвалидов.

В системе социального обслуживания семей с детьми существует проблема контроля получателей помощи. Часто встречаются случаи, в которых респонденты «обманывают» социальные службы, получают помощь, хотя не имеют на нее право. Респонденты-получатели помощи признавали, что существуют благополучные семьи, обманывающие центр и получающие путевки в лагерь для ребенка и жилищные субсидии.

Из интервью. Алевтина, 37 лет, воспитывает 2 детей (семья с потерей кормильца): «*Они живут в соседнем подъезде. Она работает в магазине продавцом, ездит на иномарке. Месяц назад вернулась с дочкой из Турции. Мужа нет. А доход по справке 2 тысячи рублей. Да это только на бензин*».

С одной стороны, существуют недобросовестные благополучатели, скрывающие свои доходы. Для их выявления необходимо предусмотреть возможность для специалистов Территориальных центров помощи семьям с детьми, проверять документально обоснованную нуждаемость, путем инспектирования жилищных условий. С другой стороны, дополнить условия получения помощи результатами такого обследования. В настоящее время обследуются только неблагополучные семьи.

Намечается тенденция «ненастоящих матерей одиночек». Сегодня выгоднее оформить статус матери-одиночки и получить большее количество льгот. Из интервью. Наталья, 41 год, малообеспеченная семья (доход 3 652 рубля): «*Теперь многие так делают. Раньше это было позорно, а теперь престижно. Одинокая мама имеет право выбора при получении путевки в садик, ближе к дому. В первую очередь ей же выделяют и путевку в лагерь. А у нее дома двое детей и тот, от кого она их родила, а все мать-одиночка. Разве это не семья, а он не их отец?*»

Отмечается проблема контроля доходов, обусловленную предоставлением искаженной информации и сокрытием сведений об изменении доходного статуса. В большинстве случаев, по их оценкам, незаслуженно пользуется пособием каждая пятая семья. Подобная практика назначений способствует иждивенчеству и неэффективному расходованию бюджетных средств.

Итак, в настоящее время в социальной сфере идут неоднозначные процессы. С одной стороны, чтобы реформа была более эффективной, она должна соответствовать потребностям населения. С другой стороны, расширение ассортимента оказываемых услуг и увеличение суммы материальных видов помощи приводит к формированию явления иждивенчества. Разрешение данного вопроса — это сложная управленческая задача, которую необходимо решать в ближайшее время.

Примечание

[1] См.: опрос получателей помощи был проведен в июле 2006 года в учреждении «Территориальный центр социальной помощи семье и детям в г. Йошкар-Оле».

Библиографический список

1. Гаранин, Л.А. Марий Эл на рубеже веков. Очерки социально-экономического и общественно-политического развития в 1990 – 2005 гг. / Л.А.Гаранин, И.С.Казимов. — Йошкар-Ола : МарНИИЯЛИ, 2006. — 220 с.

2. по материалам информационного агентства 12-й регион- **http://www.regions.ru/news/1928831/** (10.03.2007).

3. Закон РМЭ « О республиканском бюджете Республики Марий Эл на 2007 год» // Собрание законодательства РМЭ. — № 1 (145). — Ч. 1. — С. 7 – 183.

4. Обзор социальной политики в России. Начало 2000-х ; под ред. Т.М. Малевой / Н.В.Зубаревич, Д.Х.Ибрагимова и др; Независимый институт социальной политики. - М. : НИСП,2007. — 432 с.

5. Все о пособиях — 2008 //Аргументы и факты в Марий Эл. — 2008. — № 13 (254). — С. 5.

6. Информация об итогах работы органов социальной защиты населения и труда Республики Марий Эл в 2005 году и основных задачах на 2006 год. — Йошкар-Ола, 2006. — 86 с.

7. Постановление Правительства РФ от 30.12.2006 № 846 «О порядке предоставления финансовой помощи из федерального бюджета в виде субсидий бюджетным субъектам РФ на выплату компенсационной части родительской платы за содержание ребенка в государственных и муниципальных учреждениях».

8. Постановление Правительства Республики Марий Эл № 22 от 30 января 2007 года «Вопросы выплаты гражданам компенсации части родительской платы за содержание ребенка в государственных и муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования» // Собрание законодательства РМЭ. – 2007. — № 2 (146). — С. 111 – 117.

ЗЫКОВА Надежда Николаевна, старший преподаватель кафедры социальных наук и технологий.

Статья поступила в редакцию 06.05.08 г.

© Н. Н. Зыкова

Книжная полка

Горловская И. Г. Финансы и кредит: учебное пособие. – Омск: Изд-во ОмГУ, 2003. – 312 с. (Гриф УМО) (переплет).

Рассматриваются базовые проблемы: социально-экономическая сущность денег, финансов и кредита, их роль в расширенном воспроизводстве, понятия денежной, финансовой и кредитной систем. Характеризуются их отдельные звенья. Особое внимание уделено проблемам бюджетной системы и бюджетного устройства РФ, социальному страхованию.

Для студентов специальности «Экономика труда» 060200 и других экономических специальностей.

По вопросам приобретения — (3812) 67-32-55
E mail: karpova@univer.omsu.ru

УДК 316.6

Ю. Н. МЯСИЩЕВА

Белгородский
государственный университет

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ «ВЫГОРАНИЕ» КАК ФАКТОР, СТИМУЛИРУЮЩИЙ КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ БАНКОВСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Результаты исследования позволяют рассматривать профессиональный стресс как фактор, стимулирующий конфликтное поведение банковских специалистов, что позволяет использовать результаты исследования для изменения существующей системы профессионального отбора, расстановки персонала банка, занимающегося обслуживанием клиентов, а также способствуют разработке антистрессовых программ обучения с учетом специфики профессионального стресса в банковской среде.

Профессиональное «выгорание» рассматривается в психологической науке как феномен личностно-профессиональной деформации, снижающий продуктивность профессиональной деятельности и негативно влияющий на эмоциональное, интеллектуальное и физическое состояние работника.

Проблема рассмотрения профессионального «выгорания» в качестве фактора, определяющего конфликтное поведение банковских специалистов, имеет выраженный междисциплинарный характер, так как затрагивает проблематику психологии труда, социальной психологии, психологии личности, что повышает теоретическую значимость исследования и предполагает использование системного подхода к анализу результатов исследований.

Интенсивно разработкой данного феномена в психологической науке занимались Л. А. Китаев, В. В. Бойко, А. А. Руковишников, Н. В. Самоукина, среди зарубежных авторов — Х. Фрейденберг, С. Маслач, Е. Махер, К. Кондо. По настоящее время исследование влияния профессионального стресса на эффективность трудовой деятельности является актуальным как для психологической теории, так как раскрывает механизмы влияния различных видов профессиональной деятельности на развитие личности работника, так и для практики, так как позволяет разработать программу оптимизации системы управления человеческими ресурсами с учетом негативного влияния профессиональной среды.

Увеличение числа конфликтных ситуаций из-за неадекватного восприятия ситуации, происходящее из-за стрессового состояния одного из участников, достаточно часто приводит к конфликтам. Чрезмерный стресс создает проблемы как для личности, так и для организаций при выполнении поставленных задач [1, с. 210].

Внимание к проблеме профессионального «выгорания» в банковской деятельности не случайно, так как она имеет выраженный стрессовый характер и даже относится некоторыми авторами к разряду экстремальных [2].

Банковская деятельность предъявляет высокие требования к квалификации работника, его ответственности, исполнительности, переключению внимания, коммуникативным способностям. С другой стороны, недостаточная изученность психологических аспектов банковской деятельности и большое значение качества обслуживания клиентов для успешного развития банковского бизнеса обусловила внимание к проблемам персонала, включенного в профессиональную деятельность, связанную с обслуживанием клиентов банка.

В рамках этой проблемы было проведено исследование банковских специалистов, работающих с клиентами одного из крупнейших банков Белгородской области. В исследовании приняли участие 252 чел. Нами был использован пакет диагностических тестов включающий: опросник структуры темперамента В. М. Русалова; методику Г.Айзенка (EPI); методику диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера (УСК); методику диагностики «Психического выгорания» А. А. Руковишникова; методику диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса; методику определения социально-коммуникативной компетентности (КСК); отдельные шкалы методики диагностики социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда (шкала «Самопринятие», шкала «Принятие других», «Непринятие себя», «Непринятие других», «Эмоциональный комфорт», «Эмоциональный дискомфорт»).

Достоверность полученных результатов обеспечивалась использованием методов математической статистики: вычисление средних величин, применение параметрических коэффициентов корреляции, использование факторного анализа (STATISTICA 6.0).

Результаты исследования показали, что банковские служащие, работающие с клиентами, имеют достаточно высокий показатель психического (профессионального) «выгорания», который формируется за счет симптома «снижение профессиональной мотивации». Это свидетельствует о том, что в области профессиональной деятельности банковские специалисты склонны к низкой самооценке своих профессиональных результатов, редукции профессиональных обязанностей, неудовлетворенности существующим положением.

Наиболее высокий показатель «выгорания» имеют банковские специалисты — интроверты. Интроверты имеют наиболее высокие показатели по всем составляющим «выгорания» за исключением «снижения профессиональной мотивации». Данная составляющая «выгорания» наиболее выражена у мужчин-банковских специалистов, тогда как остальные харак-

Таблица1

Показатели психического «выгорания» в различных группах банковских специалистов

Категории банковских специалистов	Общий показатель психического «выгорания» (средний балл)	«Психо-эмоциональное истощение» (средний балл)	«Личностное отдаление» (средний балл)	«Снижение профессиональной мотивации» (средний балл)
Общая выборка	90,1		20,4	40,1
Интернилы	88,2	22,7	22,9	42,6
Экстернилы	97,7	32,2	26,02	41,2
Неопределенный локус контроля	87,4	25,0	23,3	42,1
Интроверты	107,2	39,4	34,4	33,4
Потенциальные интроверты	94,3	27,1	24,2	43,1
Экстраверты	85,6	13	29,6	43,0
Потенциальные экстраверты	87,1	26,4	23,5	40,6
Мужчины	82,6	18,8	19,9	44,1
Женщины	95,9	30,2	25,8	41,3
Специалисты, демонстрирующие конфликтное поведение с клиентами	98,7	30,2	26,6	41,8
Специалисты, не демонстрирующие конфликтное поведение с клиентами	89	24	22	42,5

теристики «психического «выгорания» выражены у мужчин в наименьшей степени. Снижение профессиональной мотивации у мужчин на данном участке банковской деятельности приводит к неудовлетворенности своим положением и статусом и может служить источником снижения качества обслуживания клиентов (табл.1).

Сравнение результатов полученных в группах специалистов, имеющих различный локус контроля показал, что наиболее устойчивыми к профессиональному «выгоранию» являются работники, имеющие неопределенный локус контроля, то есть в равной степени ориентированные на себя и на других при объяснении причин жизненных событий. Тогда как банковские специалисты, обладающие экстернальным локусом контроля, имеют наибольшие показатели по всем составляющим психического «выгорания». Многочисленные исследования показывают, что экстренальный локус контроля способствует повышенной тревожности, обеспокоенности, меньшей терпимости. Экстренал находится в большей неопределенности, чем интернал, так как не он сам контролирует события своей жизни, и поэтому испытывает сильное эмоциональное напряжение, которое способствует «выгоранию» [3, с.89].

Другой индивидуально-психологической характеристикой, определяющей динамику поведения личности, является экстраверсия. Экстраверсия, как характеристика темперамента, определяющая направленность на внешний социальный мир и стимулирующая коммуникативную активность, способствует наибольшей стрессоустойчивости и эмоциональной стабильности, чем интровертированная направленность личности. Об этом свидетельствуют средние баллы, полученные по общему показателю «психического выгорания» и такой составляющей как «психоэмоциональное истощение».

В качестве метода, определяющего степень проявления конфликтности во взаимодействии с клиентами, нами использовалась экспертная оценка поведения специалистов руководителями подразделений, в которых работают участники исследования. В соот--ветствии с этим была выделена группа банковских специалистов, часто демонстрирующих конфликтное поведение в общении с клиентами, и группа специалистов, не проявляющих или редко проявляющих конфликтность в отношении клиентов.

Сравнение полученных результатов показало, что конфликтные банковские специалисты имеют более высокие показатели не только профессионального «выгорания», но и входящих в его состав симптомов: «психоэмоциональное истощение» и «личностное отдаление». Такая характеристика как «снижение профессиональной мотивации» имеет большую выраженность в группе специалистов, не проявляющих конфликтность. Скорее всего, редукция профессиональных обязанностей и низкая профессиональная самооценка не приводят к проявлению внешней конфликтности в общении с клиентами.

Механизм негативного влияния профессионального «выгорания» на коммуникативное поведение банковских специалистов реализуется в поведении «конфликтных» специалистов в виде личностного отдаления, неконтактности в общении, цинизма во взаимоотношениях с другими людьми. Получены значимые различия по показателю «личностное отдаление» в двух группах специалистов, имеющих различную выраженность конфликтного поведения ($t_{крит.} = -2,3$, $p = 0,05$).

Таким образом, индивидуально-психологические характеристики способствуют различной выраженности профессионального «выгорания» и тем самым могут быть рассмотрены в качестве факторов, подлежащих первостепенному учету при отборе и рас-

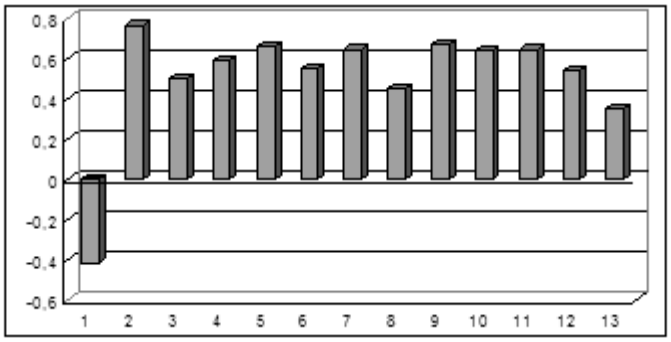

Рис. 1. Фактор «Эмоциональный дискомфорт»:
1 — интернальность в области достижений; 2 — эмоциональный дискомфорт; 3 — непринятие других; 4 — непринятие себя; 5 — индекс психического «выгорания»; 6 — личностное отдаление; 7 — психическое истощение; 8 — нейротизм; 9 — общий показатель эмоциональности; 10 — интеллектуальная эмоциональность; 11 — коммуникативная эмоциональность; 12 — фрустрационная нетолерантность; 13 — ориентация избегания неудач.

становке банковских специалистов, обслуживающих клиентов.

Результаты корреляционного анализа позволяют говорить о влиянии «выгорания» на использование различных коммуникативных стратегий.

Общий индекс «выгорания» коррелируют с показателем фрустрационной нетолерантности, как коммуникативной стратегии, проявляющейся в общении — r=0,45 (p=0,01), коммуникативной эмоциональностью — r=0,52 (p=0,01) и индексом «эмоционального дискомфорта» — r=0,49 (p=0,01). Таким образом, усиление профессионального «выгорания» связано с повышением нетерпимости, внешней конфликтности вследствие неудовлетворения актуальных потребностей или препятствий на пути достижения целей, так же как и приводит к повышению количества эмоциональных реакций с сфере общения. На уровне переживаний психическое «выгорание» проявляется в виде дискомфорта и общего неблагополучия, этим и обусловлена связь данного показателя с индексом эмоционального дискомфорта.

Следует отметить, что наиболее тесна связь профессионального «выгорания» с таким его симптомам как «личностное отдаление» — r=0,82 (p=0,01). То есть психическое «выгорание» проявляется, чаще всего, в виде неконтактности, критического отношения к окружающим, нетерпимости в общении и негативизме по отношению к другим людям. Усиление коммуникативной дистанции сопровождается повышением эмоционального дискомфорта — r=0,48 (p=0,01), не принятия себя — r=0,31 (p=0,01) и количества эмоциональных реакций в общении r=0,3 (p=0,01).

Полученные результаты позволяют говорить о том, что развитие профессионального «выгорания» у банковских специалистов связано с целой серией личностных переживаний, которые могут выступать в качестве фактора стимулирующих возникновение конфликтных ситуаций в межличностных отношениях, и в том числе во взаимодействии с клиентами.

Данный вывод подтверждается результатами факторного анализа данных. Два из трех наиболее информативных факторов имеют в своем составе переменные, описывающие синдром профессионального «выгорания».

Фактор «Эмоциональный дискомфорт» (собственный вес — 7,24) дает информацию о структуре профессионального «выгорания», его специфических чертах (рис. 1).

Наиболее весомый вклад в фактор внесла переменная «эмоциональный дискомфорт», которая является характеристикой социально-психологической адаптации и сигналом наличия внутренней эмоциональной дисгармонии. Данная переменная связана с другими переменными, отражающими наличие эмоционального всплеска в различных видах деятельности, включая коммуникативную. По мнению В. М. Русалова, эмоциональность, как характеристика темперамента, проявляется в ситуации рассогласования между целями и актуальными результатами, т.е. в случае ошибок, помех или неудач, тогда, когда нет возможности быстро достичь поставленных целей [4,67]. Фрустрационная нетолерантность, как личностная характеристика, способствующая проявлению импульсивности, вспыльчивости, несдержанности в общении, а также эмоциональная неустойчивость формируют такие симптомы профессионального стресса как психическое истощение и личностную отдаленность. Присутствие в факторе переменных «непринятие себя» и «непринятие других» свидетельствует о развитии социально-психологической дезадаптации, проявляющейся в неадекватных эмоциональных и поведенческих реакциях. Подобные переживания сопровождаются снижением собственного контроля за достижениями, пассивной позицией, о чем свидетельствует отрицательный вклад переменой «интернальность в области достижений» в данный фактор. Таким образом, эмоциональность может рассматриваться в качестве источника, стимулирующего конфликтное поведение банковских специалистов.

Снижение профессиональной мотивации как один из ключевых симптомов профессионального «выгорания», выявленный у банковских специалистов, работающих с клиентами, приводит к профессиональной пассивности. Взаимодействие активной и пассивной профессиональной позиции нашло свое отражение в факторе «Нетерпимость к неопределенности» (собственный вес — 5,2) (рис. 2).

Наличие в факторе переменных, имеющих отрицательные вклады, свидетельствует о существовании разнонаправленных тенденций в переживаниях и поведении банковских специалистов. Так, активность, в том числе интеллектуальная, а также эргичность, темп и гибкость в интеллектуальной деятельности находятся в тесной взаимосвязи со снижением профессиональной мотивации как симптомом психического «выгорания». Тогда как тесное взаимодействие таких личностных характеристик, как страх неопределенности, избегание неудач и сложных

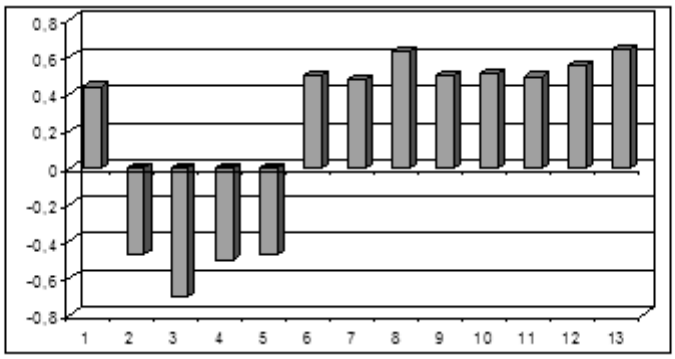

Рис. 2 Фактор «Нетерпимость к неопределенности»:
1 — снижение профессиональной мотивации; 2 — коммуникативная неуклюжесть;
3 — нетерпимость к неопределенности; 4 — ориентация избегания неудач; 5 — фрустрационная нетолерантность;
6 — интеллектуальная эргичность; 7 — психомоторная эргичность; 8 — интеллектуальная пластичность;
9 — психомоторная пластичность; 10 — интеллектуальный темп; 11 — активность; 12 — психомоторная активность;
13 — интеллектуальная активность.

задач, нетерпимость ожидания и препятствий представляют тенденцию, которая имеет отрицательный вклад в фактор. Повышение общей активности, в том числе и интеллектуальной, способствует снижению нетерпимости к неопределенности, ориентации избегания неудач и коммуникативной «неуклюжести», и в то же время, сопровождается снижением профессиональной мотивации. Это можно объяснить монотонным характером трудовых операций. Повышение уровня профессионализма связано с формированием профессиональных автоматизмов, повышающих скорость выполнения трудовых операций. Доведение до автоматизма профессиональных операций приводит к тому, что снижается активность интеллектуальных процессов, а вместе с этим интерес к выполняемому труду.

Таким образом, степень овладения профессиональными операциями банковскими специалистами, работающими с клиентами, может снижать включенность интеллектуальных процессов в процесс выполнения профессиональных обязанностей и способствовать выработке своеобразного стереотипного восприятия коммуникативных ситуаций и проявлению неуверенного, несдержанного и нетерпимого поведения в отношении других, что может выступать в качестве факторов, стимулирующих конфликтное поведение банковских специалистов.

Представленные результаты являются важной составной частью исследования психологических причин конфликтного поведения банковских специалистов и имеют выраженную практическую значимость.

Полученные в исследовании результаты позволяют сформировать систему оптимизации профессиональной деятельности банковских специалистов, работающих с клиентами с учетом специфики труда, влияния индивидуально-психологических качеств банковских специалистов на эффективность реализации профессиональных задач. Результаты исследования могут быть использованы в качестве основания для разработки и использования психологического профиля банковского работника, занимающегося обслуживанием клиентов в отборе, расстановке специалистов подобного профиля в финансово-кредитных организациях.

Полученные данные позволяют оптимизировать систему управления персоналом, создать программу развития стрессоустойчивости специалистов, обслуживающих клиентов опираясь на специфику профессионального стресса в банковской среде.

Библиографический список

1. Громова, О.Н. Конфликтология. [Текст] / О.Н. Громова. — М. : Изд-во «ЭКМОС», 2001. — 210 с.

2. Алавердов, А.Р. Управление персоналом в коммерческом банке. [Текст] / А.Р. Алавердов. — М., 1997.

3. Реан, А.А. Психология и психодиагностика личности. Теория, методы исследования, практикум [Текст] / А.А. Реан. — СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. — 89 с.

4. Русалов В.М. Природные предпосылки и индивидуально-психофизиологические особенности личности [Текст] // Хрестоматия по психологии личности. Психология личности в трудах отечественных психологов ; ред. В.Усманов. — СПб. : Издательство «Питер», 2000. — С. 67.

МЯСИЩЕВА Юлия Николаевна, аспирантка кафедры управления персоналом.

Статья поступила в редакцию 24.09.08 г.
© Ю. Н. Мясищева