

*На правах рукописи*

МАКЕЕВА Наталья Юрьевна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПЕНСИОННОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**(на примере Пенсионного фонда Российской Федерации)**

19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук

ТВЕРЬ 2014

Работа выполнена на кафедре психологии труда,  
организационной и клинической психологии  
ФГБОУ ВПО «Тверской государственной университет»

**Научный руководитель** кандидат психологических наук, доцент,  
**Оглезнева Нина Владимировна**

**Официальные оппоненты:** **Ефремова Галина Ивановна**, доктор  
психологических наук, профессор, Северо-  
Кавказский федеральный университет  
директор института фундаментальных и  
прикладных исследований

**Варелджян Каринэ Робертовна**,  
кандидат психологических наук, проректор  
по развитию НОУ ВПО «Тверской институт  
экологии и права»

**Ведущая организация** Институт психологии  
Российской академии наук

Защита состоится 18 июня 2014 года в 12 часов на заседании  
диссертационного совета Д 212.263.01 при Тверском государственном  
университете по адресу: 170100, г. Тверь, Студенческий пер., д. 12, корп. Б, ауд.  
425.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке ФГБОУ ВПО  
«Тверской государственной университет».

Электронная версия автореферата размещена на официальном сайте  
Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки РФ  
<http://vak.ed.gov.ru>; электронная версия диссертации на сайте ФГБОУ ВПО  
«Тверской государственной университет» [universiti.tversu.ru](http://universiti.tversu.ru).

Автореферат разослан « \_\_\_\_ » мая 2014г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
кандидат психологических наук

М.В.Мороз

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования** обусловлена рядом экономических, социальных и научных предпосылок. В настоящее время, бурное развитие современных технологий приводит не к упрощению профессиональной деятельности, а к ее качественным изменениям с возрастающей ролью человеческих ресурсов, что и определяет «социальный заказ» на субъектов труда, готовых максимально эффективно, продуктивно и успешно функционировать с целью наилучшего выполнения социально-значимых задач. Вследствие этого, стимулируется теоретическое переосмысление устоявшихся критериев и характеристик субъектов труда, а объектами внимания современных исследователей становятся не только представители сложных и экстремальных видов труда, но и различного типа массовых профессий.

В полной мере это относится и к сфере пенсионного обеспечения, деятельность в которой характеризуется многофункциональностью, сложностью и повседневной напряженностью, а значимым требованием к специалистам Пенсионного фонда Российской Федерации (далее – ПФР) выступает наличие профессиональной ответственности, как одной из составляющих компетентностной модели специалиста, обеспечивающей успешность и продуктивность выполнения профессиональной деятельности. Однако, вопрос о природе и содержании профессиональной ответственности, недостаточно точно определен в психологии труда, что требует систематизации и конкретизации данного понятия, в том числе и к деятельности специалистов Пенсионного фонда РФ. В свою очередь, неразработанность проблемы профессиональной ответственности затрудняет практическую работу кадровых служб ПФР, не имеющих диагностического инструментария оценки профессиональной ответственности, адекватно вписывающегося в специфику деятельности ПФР в целях отбора, аттестации и расстановки кадров в организации, а также поднимает вопрос психологического сопровождения профессиональной ответственности специалистов ПФР.

Соответственно, научная актуальность темы исследования обусловлена необходимостью уточнения понятия профессиональной ответственности, ее критериев и структурных компонентов в рамках психологии труда, что связано с комплексом проблем теории и практики профессиональной деятельности и функционирования субъекта труда. Именно в рамках психологии труда, анализируя имеющиеся представления и исследования ответственности субъектов профессиональной деятельности, можно выделить дифференциально-диагностические критерии профессиональной ответственности, выявить структурную составляющую профессиональной ответственности специалистов сферы ПФР, уточнить психологические факторы профессиональной ответственности.

Практическая актуальность исследования обуславливается разработкой адекватного психодиагностического инструментария оценки профессиональной ответственности специалистов ПФР, выявления комплекса индивидуально-личностных и организационно-психологических факторов профессиональной

ответственности в данной сфере. Оценка профессиональной ответственности и учет факторов ее детерминирующих позволяет кадровым службам ПФР решать проблемы психологического сопровождения, качественного отбора специалистов, аттестации и ротации кадров в организации с целью достижения взаимного соответствия особенностей субъекта и трудового поста и поддержания психологического здоровья персонала.

### **Состояние и степень разработанности проблемы исследования.**

В психологии ответственность субъекта рассматривается с точки зрения разных подходов, направлений и школ. В этой проблеме, как в фокусе, сходятся и пересекаются ключевые вопросы практически всех областей психологического знания. В отечественной психологии проблема ответственности является центральной в работах Л.И. Дементий, К. Муздыбаева, В.П. Прядеина. Особое внимание проблеме ответственности субъектов уделяли К.А. Абульханова, С.Л.Рубинштейн, Д.А.Леонтьев, В.А. Бодров, В.Я. Орлов, Т.Н. Сидорова, Л.С. Славина и др. За рубежом, значимыми работами в области ответственности работников признаны концепции и исследования Brief, Dukerich & Doran, Schlenker, Lerner & Tetlock, Peterson and Thompson, Wohl, Pritchard, & Kelly, J.W. Kohns, M.K. Ponton, Kennon, M. Sheldon, R.Todd, Schachtman и др.

Анализ научных работ предметной области показывает, что в психологической науке неоднократно поднимались и изучаются вопросы ответственности субъектов труда. На сегодняшний день имеются работы, посвященные исследованию профессиональной ответственности педагогов (Т.К. Волкова, Т.А. Манцурова), руководителей (М.С. Солодкая, О.Н. Шалдыбина), предпринимателей (А.В. Бояринцева, В.М. Зворыкин, М.С. Савина, И.В. Тетеревкова), инженеров (А.А. Попова), работников опасного производства (М.В. Муконина), врачей (О.В. Сысоева), юристов (А.Г. Перлин), курсантов и военнослужащих (Н.Г. Комарова, Н.Н. Семененко), авиатехников (Т.Ф.Рымарева), будущих инженеров (Л.Р.Толстых) анализируются проблемы формирования профессиональной ответственности студентов вуза (С.В. Бессмертная, О.Н. Большакова, Ю.В. Ключева, О.П. Цыбуленко). Однако работы и исследования профессиональной ответственности специалистов ПФР не представлены в психологической литературе. Не нашли должного отражения (за исключением нормативных и законодательных актов) и вопросы профессиональной деятельности специалистов сферы пенсионного обеспечения и их личностных особенностей.

Таким образом, актуальность данной проблемы определяется сочетанием высокой теоретической и практической значимости с явно недостаточным уровнем ее разработанности как в целом, так и ее аспектов в отечественной психологии труда.

**Цель исследования:** на основе теоретико-методологического и эмпирического исследований выявить и изучить психологическую структуру профессиональной ответственности специалистов ПФР, а также систему факторов ее детерминирующих.

Исходя из цели исследования, поставлены **следующие задачи:**

1. Осуществить теоретико-методологический анализ феномена «профессиональная ответственность» как характеристики субъекта труда.
2. Сформировать концептуальную основу исследования факторов профессиональной ответственности.
3. Разработать и апробировать психодиагностический инструментарий для изучения профессиональной ответственности специалистов ПФР.
4. Изучить структуру и уровень профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР с учетом структурной принадлежности.
5. Изучить характер взаимосвязей индивидуально-личностных и организационно-психологических характеристик со структурными компонентами и уровнем профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР.
6. Выявить различия в системе факторов профессиональной ответственности специалистов ПФР с учетом структурной принадлежности (клиентская служба и пенсионные отделы).
7. Выработать практические рекомендации для кадровых и психологических служб ПФР по усовершенствованию программ психологического сопровождения персонала через актуализацию профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения. профессиональной
8. Разработать программу психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения ПФР через актуализацию профессиональной ответственности.

**Объект исследования:** профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения Пенсионного фонда РФ.

**Предмет исследования:** структура профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР: компоненты и факторы их детерминирующие.

**Общая гипотеза:** профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР, как характеристика субъекта труда, определяется через структурные компоненты и систему индивидуально-личностных и организационно-психологических факторов.

**Частные гипотезы:**

1. Структура профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР представляет собой совокупность когнитивно-эмоциональных, поведенческих и ценностно-мотивационных компонентов.

2. Иерархия структурных компонентов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР определяется особенностями трудового поста (клиентская служба и пенсионные отделы), в которой большее значение для специалистов клиентских служб имеет просоциальное поведение, а самоконтроль и самоорганизация работы для специалистов пенсионных отделов.

3. Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР детерминируется определенным набором личностных характеристик – локусом контроля, нервно-психической устойчивостью, воспринимаемой самооэффективностью, а также ценностными ориентациями.

4. Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР детерминируется организационно-психологическими характеристиками деятельности, организационными ценностями, профессиональной удовлетворенностью и мотивацией.

5. В системе факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР из клиентских служб и пенсионных отделов существуют различия в детерминации профессиональной ответственности в целом, так и отдельных ее компонентов. Для специалистов клиентских служб ведущее значение могут принимать факторы, опосредующие взаимодействие с клиентами и коллегами; для специалистов пенсионных отделов – факторы ценностно-мотивационной сферы, обеспечивающие нормативность выполнения деятельности.

**Теоретико-методологическую основу исследования** составляют следующие концепции, теоретические положения и результаты исследований:

- фундаментальные методологические положения системного подхода (Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн, Б.Г. Ананьев), субъектно-деятельностного подхода (К.А. Абульханова-Славская, А.В. Брушлинский, Е.А. Климов, А.Л. Журавлев), концепция профессионализма (С.А. Дружинин).
- Научное понимание человека как субъекта труда (К.А. Абульханова-Славская, А.В. Брушлинский, Е.А. Климов, В.А. Бодров).
- Теоретические и эмпирические работы отечественных и зарубежных ученых, раскрывающие современные представления об ответственности, профессиональной ответственности, ее структуре, критериях, показателях (Л.И. Дементий, К. Муздыбаев, В.П. Прядеин, Д.А. Леонтьев, В.А. Бодров, В.Я. Орлов, Т.Н. Сидорова, Л.С. Славина, М.В. Муконина и др.).
- Базовые концепции основных психологических школ, помогающих раскрыть понятие профессиональной ответственности: теория ролей Дж.Мид, Ч.Кули, Г.Блумер, И.Гофман), положения социально-когнитивного подхода (А.Бандура), концепция просоциального поведения (С. Шварц, З.Линдерберг), гуманистический подход к ответственности личности (К.Роджерс, А.Маслоу, В.Франк, Э.Фромм), положения экзистенциальной психологии (Ж.-П.Сартр, Ф. Франкл, М.Хайдеггер, Р.Мэй, И.Ялом, К.Ясперс).
- Теория треугольной модели ответственности (The Triangle Model of Responsibility) В.Шленкера и коллег (Schlenker, B. R., Britt, T. W., Pennington, J., Murphy, R., Doherty, K.).
- Теоретические и эмпирические работы отечественных и зарубежных ученых, раскрывающие представления о детерминантах профессиональной ответственности субъектов (Л.И. Дементий, К.

Муздыбаев, М.В. Муконина, В.П. Прядеин, М.С. Солодка, О.В. Сысоева, О.Н. Шалдыбина, Aguilera R.V. и Rupp D.E., Williams C. A., Ganapathiputting J., Eisenberger, Huntington, Frink Dwight D., Klimoski Richard J.)

- Нормативные акты и положения, регламентирующие деятельность специалистов Пенсионного фонда РФ.

### **Методы исследования**

Для решения поставленных задач и проверки выдвинутых гипотез использовался комплекс методов и методик сбора и обработки данных:

- ✓ методы получения информации по проблеме исследования: анализ научной литературы, фокус-групповые интервью, методики опросного типа (модифицированный вариант методики «Незаконченные предложения», контент-анализ данных);
- ✓ прошедшие апробацию отечественные и зарубежные методики: опросник «Диагностика рабочей мотивации» Р.Хакмана и Г.Олдхема, ценностный опросник С.Шварца, методика «Ценностные регуляторы организационного поведения» Т.С. Кабаченко, методика диагностики субъективного контроля Дж.Роттера (адаптация Бажина Е.Ф., Голынкиной С.А., Эткинда А.М.), многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» А.Г.Маклакова и С.В. Чермянина, методика определения уровня самооффективности Шеер-Маддукс, адаптированная Бояринцевой;
- ✓ основной и специфический по отношению к исследованию авторский опросник «Структура и уровень профессиональной ответственности»;
- ✓ математико-статистические методы обработки эмпирических данных: описательная статистика, частотный, корреляционный (Спирмена), факторный, кластерный анализ, анализ надежности и согласованности ( $\alpha$ -Кронбаха), непараметрические критерии Манна-Уитни, Краскалла-Уоллеса, Вилкоксона, проверка на нормальность распределения (критерий Колмогорова-Смирнова). Обработка и достоверность полученных результатов обеспечивалась применением современных методов статистической обработки (SPSS v.20.0).

**Достоверность и обоснованность научных результатов исследования** профессиональной ответственности и факторов ее детерминирующих обеспечивались методологическими принципами, положенными в его основу, глубиной теоретического анализа изучаемой проблемы, адекватностью научного аппарата – методов и методик, программы исследования, поставленным целям и задачам, репрезентативностью выборки респондентов, применением методов математической и статистической обработки данных, сочетанием качественного и количественного анализа результатов.

**Эмпирическая база исследования.** В исследовании приняли участие специалисты пенсионного обеспечения (клиентская служба, пенсионные отделы: отдел назначения и перерасчета пенсий, отдел оценки пенсионных прав застрахованных лиц, отдел выплаты пенсий) из 23-х Управлений ПФР по городу Твери и Тверской области. При определении выборки исследования мы руководствовались прежде всего тем, что данные специалисты обеспечивают реализацию основных социально-значимых задач деятельности ПФР и, соответственно, от деятельности и профессиональной ответственности которых, зависит эффективность функционирования пенсионной системы в целом. Всего на разных этапах исследования приняло участие 476 специалистов в возрасте от 20 до 63 лет, преимущественно женщины.

#### **Этапы исследования:**

**Первый этап** (2009г.-2010г.) был связан с теоретическим осмыслением проблемы профессиональной ответственности. На данном этапе изучалась и анализировалась научная литература и диссертационные исследования по проблемам ответственности личности, профессиональной ответственности субъектов, нормативные и законодательные документы, определяющие деятельность специалистов пенсионного обеспечения ПФР. Это позволило определить тему, исходные параметры работы и понятийный аппарат диссертационного исследования.

На **втором этапе** (2010-2012г.) разрабатывалась программа эмпирического исследования, проводилось первичное исследование с применением качественных методов исследования для выявления критериев профессиональной ответственности и структуры профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения. Проводилась разработка психодиагностического инструментария исследования профессиональной ответственности для сферы пенсионного обеспечения, пилотажные исследования с целью проверки опросника на надежность, валидность, внутреннюю согласованность, тест-ретестовую надежность.

**Третий этап** (2012г.) – эмпирический, позволивший выполнить исследование по проверке намеченных теоретических положений, гипотез в соответствии с поставленными эмпирическими задачами.

На **четвертом этапе** (2013г.), итоговом, обобщались и систематизировались результаты проведенного исследования, формулировались выводы, оформлялось диссертационное исследование, готовились практические рекомендации для кадровой службы Отделения ПФР по Тверской области по усовершенствованию психологического сопровождения персонала с учетом профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения и разрабатывалась программа психологического сопровождения профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения.

#### **Научная новизна работы состоит в следующем:**

Уточнены и систематизированы теоретико-методологические и концептуальные основы изучения профессиональной ответственности субъектов труда (специалистов пенсионного обеспечения ПФР), определена



смысловая структура понятия «профессиональная ответственность», что вносит вклад в развитие теоретических основ психологии субъекта труда.

Определена детерминация профессиональной ответственности системой индивидуально-личностных и организационно-психологических характеристик субъекта труда. Построена обобщенная схема факторов профессиональной ответственности, которая представляет собой попытку целостного анализа внешних и внутренних детерминант, их содержания и роли в реализации профессиональной ответственности.

Описаны особенности профессиональной деятельности и трудового поста специалистов пенсионного обеспечения ПФР, что способствует углублению и обогащению такого раздела психологии труда, как «Психологическое профессиоведение».

Разработана и описана структура профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР через ее компоненты и факторы, что вносит вклад в развитие теоретических основ психологии профессиональной деятельности субъекта.

Разработана система факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, в том числе и с учетом структурной принадлежности специалистов (клиентская служба и пенсионные отделы), что вносит свой вклад в решение проблемы прогнозирования и оценки профпригодности.

#### **Теоретическая значимость диссертационного исследования:**

В диссертационном исследовании систематизированы и конкретизированы существующие методологические основания изучения конструкта «профессиональная ответственность», представлена сущностная характеристика данного феномена с позиции различных психологических школ и подходов. Выделена и описана структура профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР через компоненты и факторы, что содействует развитию теоретического и эмпирического базиса психологии труда.

Феноменологически описаны факторы профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, включающие в себя индивидуально-психологические характеристики субъекта труда и организационно-психологические характеристики деятельности. Система факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения уточнена в соответствии со структурной принадлежностью специалистов (клиентская служба и пенсионные отделы), что расширяет научные представления о субъекте труда данной сферы.

Теоретический анализ и эмпирическое исследование направлены на развитие концепций эффективности труда, поддержания психологического здоровья персонала и развития человеческих ресурсов в профессиональной деятельности. Выводы и результаты исследования вносят вклад в развитие теоретических основ современной психологии труда, в частности, психологии субъекта профессиональной деятельности, эффективности труда, психологии отбора и оценки персонала.

### **Практическая значимость диссертационного исследования:**

Результаты работы расширяют и углубляют знания о сущности и структуре профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР – ее компонентах и детерминирующих факторах, в том числе с учетом их структурной принадлежности (клиентская служба и пенсионные отделы), что представляет основу для практической деятельности кадровой службы ПФР по психологическому сопровождению персонала.

Разработанный и адаптированный в рамках исследования психодиагностический инструментарий (опросник «Структура и уровень профессиональной ответственности») служит решению диагностических и исследовательских задач в сфере пенсионного обеспечения, является валидным, конструктивным и простым для практической работы психологов ПФР. В частности, опросник позволяет производить дифференцированную диагностику профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, выявлять ее уровень, что свидетельствует о принципиальной возможности использования данного инструментария для диагностики профессиональной ответственности с целью оптимизации отбора, аттестации и ротации кадров в организации.

Разработанная система психологических факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР позволяет проводить работы по прогнозированию профессиональной ответственности персонала, осуществлять меры по предотвращению снижения профессиональной ответственности, создавать и совершенствовать условия для развития и поддержания профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР с учетом их характера работы (клиентские службы, пенсионные отделы).

Отдельно стоит отметить важность полученных результатов для усовершенствования практики психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения в системе ПФР через актуализацию профессиональной ответственности, что способствует с одной стороны, поддержанию организационной эффективности, с другой – обеспечивает личностно-профессиональное развитие и психологическое здоровье персонала. Авторская программа психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения ПФР через актуализацию профессиональной ответственности является готовым методическим материалом для психологов ПФР, в целях повышения и поддержания уровня профессиональной ответственности персонала.

Теоретические и эмпирические результаты работы могут быть использованы в процессе профессиональной подготовки психологов, менеджеров, специалистов сфер пенсионного обеспечения и социальной защиты населения.

### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Профессиональная ответственность – это интегральная характеристика субъекта труда (профессионала), отражающая процесс осуществления им деятельности с опорой на самостоятельные решения и действия с целью

достижения оптимального результата, соответствующего профессиональным стандартам и общественным требованиям.

2. Важным требованием к специалистам пенсионного обеспечения ПФР, выступает наличие профессиональной ответственности, обеспечивающей успешность и продуктивность выполнения профессиональных задач.

3. Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР определяется через совокупность структурных компонентов: осознание и переживание значимости деятельности, просоциальное поведение, инициативность в работе, самоконтроль и самоорганизация деятельности, следование профессиональным нормам, самоактуализация и компетентность в работе.

4. Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР детерминируется системой индивидуально-личностных и организационно-психологических характеристик. Система факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения включает в себя: личностные характеристики (воспринимаемая самооэффективность, стрессоустойчивость, интернальный локус-контроля), особенности ценностно-смысловой сферы (ценности открытости к новизне и изменениям, ценности социальных ожиданий и норм, ценности достижений и аффилиации), наличие внутренней профессиональной мотивации, условиями организационной и производственной среды, предоставляющими возможности для а) профессионального взаимодействия, б) выполнения деятельности от начала и до конца, применяя разнообразные профессиональные навыки, в) автономности в работе и оценке своих результатов деятельности.

5. В системе факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР из клиентских служб и пенсионных отделов существуют различия в детерминации профессиональной ответственности в целом, так и отдельных ее компонентов. Для специалистов клиентских служб ведущее значение могут принимать факторы, опосредующие взаимодействие с клиентами и коллегами, а именно: интернальный локус контроля, самооэффективность и стрессоустойчивость, профессиональная мотивация, ценности достижений и аффилиации, наличие профессионального взаимодействия; для специалистов пенсионных отделов – факторы ценностно-смысловой сферы (ценности социальных ожиданий и норм, открытости новизне и изменениям, организационные ценности исполнения обязательств), мотивационно-потребностной сферы (профессиональная мотивация, удовлетворенность мотивационной политикой ПФР), самооэффективность и стрессоустойчивость, в целом обеспечивающие нормативность выполнения деятельности.

**Апробация и внедрение результатов исследования:** основные результаты работы докладывались и обсуждались на заседаниях кафедры психологии труда, организационной и клинической психологии Тверского государственного университета (ТвГУ). Материалы диссертации были представлены и апробировались на научно-практической конференции «Практическая психология образования 21 века: проблемы и перспективы»

(Коломна, 2009г.), международной научно-практической конференции «Молодежь и наука: реальность и будущее» (Невинномысск, 2010г.), международной научно-практической конференции «Психология управления в современной России: процессы труда и организации» (Тверь, 2010г., 2012г.), международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов» (Москва, МГУ, 2010г., 2011г., 2012г., 2013г.), международной научно-практической конференции молодых ученых «Психология XXI века» (Санкт-Петербург, СПбГУ, 2012г.), V международной конференции молодых ученых «Психология – наука будущего» (Москва, ИП РАН, 2013г.). Основные результаты исследования отражены в научных публикациях автора, в том числе в ведущих журналах, рекомендованных ВАК РФ. Результаты исследования и практические рекомендации внедрены в деятельность кадровой службы Отделения ПФР по Тверской области и Управления ПФР в Бежецком районе (межрайонного) Тверской области, что подтверждается соответствующими документами.

**Структура и объем работы** определены общей логикой, целью и задачами исследования. Диссертация изложена на 205 страницах и состоит из введения, 3 глав, заключения и 8 приложений. Общий объем работы составляет 232 страницы. Работа содержит 8 таблиц, 19 рисунков. Библиографический указатель включает 179 источников, в том числе 13 на иностранном языке.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

**Во введении** обосновывается актуальность темы исследования, анализируется степень ее разработанности, определяются объект, предмет исследования, цель, задачи и гипотезы, описываются использованные методы, характеризуется научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования, обозначается теоретико-методологическая основа, формулируются положения, выносимые на защиту.

**В первой главе «Теоретико-методологические основы исследования профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР»** проанализированы основные теоретические подходы к изучению профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, определены особенности профессиональной деятельности специалистов пенсионного обеспечения ПФР.

В параграфе *1.1. «Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР как предмет исследования психологии труда»* представлены основные подходы к пониманию профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР в психологии труда.

Теоретически обосновано изучение профессиональной ответственности специалистов ПФР с учетом системного подхода, субъектно-деятельностного подхода и концепции профессионализма (В.А. Бодров, С.А. Дружилов, З.Ф. Зеер, А.К. Маркова). Определено, что рассмотрение профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР с позиции системного подхода предполагает изучение данного феномена как системного

качества, которое, во-первых, проявляется в связи и в результате включения человека в профессиональную деятельность сферы пенсионного обеспечения, реализуется и оценивается в процессе выполнения функций организации, контроля, планирования, корректировке и достижении заданного результата деятельности. Во-вторых, профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР, как системное образование предполагает изучение всех измерений этого явления, ключевыми из которых является рассмотрение профессиональной ответственности как свойства и как состояния. В-третьих, системный подход к профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР определяет сложноструктурированный, комплексный подход к факторам ее детерминирующим.

Принципы субъектно-деятельностного подхода к изучению профессиональной ответственности, предполагают, что специалист пенсионного обеспечения ПФР как субъект труда – заинтересованный, обладающий необходимыми качествами, инициатор целенаправленных, спланированных воздействий на объект труда, с целью получения социально-значимого результата, в ходе которых он сам активно развивается. Отсюда, профессиональную ответственность можно рассматривать как свойство субъекта труда, которое обуславливается синтезом, а с одной стороны, возможностей, способностей и активности личности, с другой стороны – требованиями деятельности, определяемыми особенностями ее содержания, средств, условий и организации. Изучение закономерностей детерминации профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР должно основываться на результатах исследования и анализа самой профессиональной деятельности в системе ПФР и ее субъекта - специалиста, а также их взаимосвязи и взаимовлияния.

Профессиональная ответственность с позиции концепции профессионализма выступает в качестве одного из необходимых показателей профессиональной зрелости, которая свидетельствует о сформированности личностного контура регулирования процессом профессионального развития, о степени осознания своих возможностей и потребностей, что наравне с другими свойствами субъекта труда обеспечивает эффективную профессиональную деятельность специалиста пенсионного обеспечения ПФР и его развитие как профессионала.

Делается вывод о том, что данные теоретико-методологические подходы указывают на то, что понимание профессиональной ответственности специалиста пенсионного обеспечения ПФР неразрывно связано с раскрытием его индивидуально-личностных особенностей и специфики профессиональной деятельности.

В параграфе 1.2. *«Содержательные характеристики профессиональной ответственности с позиции различных психологических подходов и школ»* выявлены существующие подходы и концепции изучения профессиональной ответственности, представленные в научной литературе. Определено, что

несмотря на достаточное количество исследований профессиональной ответственности, до настоящего времени нет единого понимания этого явления.

Согласно основным подходам и научным исследованиям, профессиональная ответственность: а) одна из наиболее важных профессионально-личностных характеристик субъекта труда и раскрывается через совокупность понятий личностных черт, профессиональных качеств и интегративных свойств личности (В.А. Бодров, В.Я. Орлов, М.С. Солодка, И.В. Тетеревкова); б) проявляется в условиях исполнения субъектом своих профессиональных обязанностей и поддержания профессиональных норм (Г.В. Ковалева, К. Муздыбаев, М.В. Муконина, В.А. Халилов); в) выступает в качестве особой формы контроля и самоконтроля (К.А. Абульханова-Славская, Л.И. Дементий, Ж.Е. Завадская, К.А.Климова, К.Муздыбаев, М.В. Муконина, В.П. Прядеин, Т.Н.Сидорова, Л.В. Шевченко), г) сводится к принятию субъектом факта личного влияния на происходящие события и процессы, а также его стремление приспособить свою деятельность и поведение в соответствии с социальными ожиданиями и профессиональными требованиями.

Определено, что профессиональная ответственность выступает как осознание значимости деятельности и переживание за процесс и результат труда, что операционализируется через: когнитивные критерии глубокой уверенности в необходимости в выполнении деятельности, т.е. ясную и твердую уверенность, что этого требуют интересы общества, профессиональной группы и каждого человека в отдельности, переживания социальных интересов и своего отношения к ним, осознания себя ответственным лицом за деятельность и социальное самочувствие общества, прогнозирования результатов своей деятельности и аффективные критерии беспокойства, озабоченности, тревога, вины, удовлетворения от успешного выполнения деятельности.

В рамках гуманистического подхода (К.Роджерс, А.Маслоу, В.Франк, Э.Фромм) профессиональную ответственность можно определить как стратегию достижения самоактуализации и компетентности, что включает в себя такие частные проявления как достижение личностного и профессионального роста, мастерства, потребности повышать уровень сложности деятельности, преодолевать трудности.

По определению большинства исследователей, ответственность соотносится с понятиями контроля, самоконтроля, самоорганизации (К.А. Абульханова-Славская, К.Муздыбаев, Л.И. Дементий, К.А.Климова, М.В. Муконина, В.П. Прядеин, Т.Н.Сидорова, Ж.Е. Завадская, Л.В. Шевченко).

С позиции экзистенциальной психологии (Ж.-П.Сартр, Ф. Франкл, М.Хайдеггер, Р.Мэй, И.Ялом, К.Ясперс), формирование ответственности идет параллельно с развитием автономности личности и с наличием свободы принятия решений. В контексте психологии труда также предполагается, что субъект будет чувствовать себя более ответственным, если воспринимает себя свободным в выборе средств и способов выполнения деятельности (И.Бех, Л.И. Дементий, М.С. Солодка, А.Г. Спиркин, Т.Титаренко). При наличии выбора субъект может сохранить контроль за всей ситуацией, свободен преодолевать

трудности, способен прогнозировать последствия собственных действий, то есть он может принимать ответственность за обеспечение всех условий деятельности, за временные и качественные их характеристики. В этом случае профессиональная ответственность субъекта несет в себе очень важный аспект – она воспринимается субъектом труда как собственное решение, как собственный свободный выбор. В связи с этим следует подчеркнуть еще один важный аспект профессиональной ответственности – в наличии инициативы – ответственный субъект не удовлетворен существующими условиями или предлагаемыми способами решения проблем, а стремится расширить поле своей активности в поисках более оптимальных, конструктивных и эффективных решений. При этом, субъект, реализуя «свободное действие», «надситуативную активность» не выходит за пределы норм и требований ситуации, т.е. в нормативных границах сохраняет индивидуальное своеобразие.

Представлена трехкомпонентная модель исследования ответственности, включающая в себя когнитивный, эмоциональный и поведенческий составляющие. На основе анализа научной литературы, выделены ряд критериев, которые укладываются в предложенную исследователями трехкомпонентную модель рассматривания ответственности (Л.И. Дементий, Л.О. Костюк, М.В. Муконина, А. Ф. Плахотный, В.П. Прядеин, Т.Н. Сидорова, А. Семаки). Делается вывод о том, что данную модель исследования профессиональной ответственности можно использовать в качестве ориентира или каркаса, содержание которого еще следует выявить в контексте особенностей профессиональной деятельности субъектов.

В целях изучения детерминант профессиональной ответственности описывается и анализируется модель ответственности В.Шленкера (The Triangle Model of Responsibility). Данная модель содержит три основных элемента детерминации ответственности – ситуация, предписания, которые управляют поведением субъекта в ситуации и сам субъект, как связанный с ситуацией и предписаниями. Как указывает В.Шленкер, когда связь между компонентами сильная, то 1) конкретные предписания четко указывают что должно быть сделано в определенных ситуациях, 2) субъект рассматривается и воспринимает себя как обязанный выполнить эти предписания согласно своей роли и 3) субъект обладает чувством личного контроля за ситуацией и ее последствиями. Таким образом, об ответственности можно судить по воспринимаемой связи между субъектом, ситуацией, в которую он включен и множеством предписаний, касающихся этой ситуации.

Обосновывается, что модель ответственности В.Шленкера может быть применима к исследованию детерминант профессиональной ответственности путем ее операционализации. В этом случае, ситуация и предписания представляют собой единство условий, содержания и организации профессиональной деятельности, а субъект, связанный с данной ситуацией и предписаниями есть субъект профессиональной деятельности как заинтересованный, обладающий необходимыми качествами, инициатор целенаправленных, спланированных воздействий на объект труда, с целью получения социально-значимого результата, в ходе которых он сам активно

развивается. Делается вывод о том, что профессиональная ответственность детерминируется целым рядом взаимосвязанных факторов: с одной стороны, личностные особенности субъекта труда оказывают существенное влияние на проявление профессиональной ответственности, с другой стороны, само проявление профессиональной ответственности происходит в условиях производственной среды и под ее влиянием. Это предполагает необходимость изучения и определения детерминант профессиональной ответственности, а именно ее индивидуально-психологических и организационно-психологических факторов.

Таким образом, профессиональная ответственность как многоаспектное явление рассматривается в соотношении с целым рядом понятий, но не сводится ни к одному из них. В соответствии с рассмотренными положениями, профессиональная ответственность может определяться как это интегральная характеристика субъекта труда (профессионала), отражающая процесс осуществления им деятельности с опорой на самостоятельные решения и действия с целью достижения оптимального результата, соответствующего профессиональным стандартам и общественным требованиям.

В параграфе 1.3. *«Индивидуально-психологические и организационно-психологические факторы профессиональной ответственности субъекта труда»* обобщены результаты научных исследований и положений относительно того, какими индивидуально-психологическими, личностными и организационно-психологическими факторами может быть детерминирована профессиональная ответственность (см. рисунок 1). В качестве ведущих детерминант, в диссертации выделены и рассмотрены половозрастные характеристики, личностные особенности – локус контроля, стрессоустойчивость, направленность личности – ценностные ориентации, мотивы и потребности, когнитивные структуры и интерпретационные процессы – воспринимаемая самооффективность как представления о своих возможностях справиться с деятельностью (А.Бандура).





Рисунок 1. Классификация факторов профессиональной ответственности

В качестве внешних детерминант профессиональной ответственности рассматривается совокупность факторов внешней среды на рабочем месте, оказывающих существенное влияние на функциональное состояние и работоспособность субъекта труда (Е.А. Климов, В.А. Толочек, С.Дипп, Frink & Klimoski, Degoeu, Cohen & Bailey). К числу таких факторов могут быть отнесены характеристики физической производственной среды, специфика трудового процесса (трудоустройство) и социальные условия труда как компоненты производственной среды (отношения работников с непосредственным руководителем; отношения работников с коллегами по работе; характер выполняемой работы; традиции служебных отношений в данной организации; условия комфорта труда; степень уверенности сотрудника в своем будущем, организационная культура, организационные ценности, мотивационная политика в организации). Делается вывод о том, что производственная (т.ч. и социальная среда) может способствовать профессиональной ответственности, если она соответствует направленности субъекта труда, отвечает его потребностям, если в ней представлены именно те аспекты, которые являются для него значимы. Следовательно, при исследовании профессиональной ответственности субъектов труда следует учитывать не только существующую мотивационную политику организации и

условия производственной и социальной среды, а скорее субъектную значимость этих параметров для работников организации.

Таким образом, факторы профессиональной ответственности субъектов труда могут быть обнаружены среди индивидуально-психологических, личностных характеристик и характеристик организационной и производственной среды (их субъективной значимости для субъекта труда).

В параграфе 1.4. *«Особенности профессиональной деятельности специалистов пенсионного обеспечения ПФР в контексте их профессиональной ответственности»* представлен анализ профессиональной деятельности специалистов Пенсионного фонда РФ. Раскрываются характерные черты деятельности и особенности трудового поста специалистов пенсионного обеспечения ПФР, анализируются основные требования к специалисту как к личности и субъекту труда. Значимым требованием к специалистам ПФР выступает наличие профессиональной ответственности, обеспечивающей успешность и продуктивность выполнения профессиональной деятельности.

Профессиональная деятельность специалистов пенсионного обеспечения ПФР несет в себе социально-значимый характер по обеспечению экономического благополучия граждан РФ и защите их пенсионных прав. Специфика деятельности специалистов пенсионного обеспечения выражается в структурной подразделенности и соподчиненности, жесткой регламентации труда и многофункциональности. Данные особенности предъявляют высокие требования к профессиональным и личностным характеристикам специалистов пенсионного обеспечения. Значимым требованием выступает наличие профессиональной ответственности, обеспечивающей успешность и продуктивность выполнения профессиональных задач.

Особенности трудового поста и характер выполняемой деятельности предполагают структурную принадлежность специалистов пенсионного обеспечения – клиентская служба и пенсионные отделы. Специалисты клиентской службы ориентированы на организацию продуктивного взаимодействия с клиентами и решения их пенсионных запросов, обеспечении клиента полноценной информацией в сфере пенсионного обеспечения, а также качественный первичный анализ предоставляемых клиентом документов. Специалисты пенсионных отделов без взаимодействия с клиентами реализуют документооборот в соответствии с нормативными и временными рамками деятельности в ПФР. Отсюда, делается предположение о том, что профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения из разных структурных подразделений (клиентские службы и пенсионные отделы) может иметь различия и особенности.

**Во второй главе «Разработка и апробация психодиагностического инструментария для изучения профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР»** представлена поэтапная разработка диагностического опросника «Структура и уровень профессиональной ответственности» и дается описание компонентов

психологической структуры профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР.

В параграфе 2.1. *«Выявление критериев профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР»* представлен первый этап в построении опросника: выявление критериев профессиональной ответственности с помощью качественных методов исследования - фокус-групповые интервью со специалистами пенсионного обеспечения ПФР, модифицированный вариант методики «Незаконченные предложения» с последующим контент-анализом. В результате, полученный массив данных обеспечил первичные показатели и критерии профессиональной ответственности для сферы ПФР, которые в дальнейшем были положены в основу разрабатываемого опросника.

В параграфе 2.2. *«Разработка и описание опросника «Структура и уровень профессиональной ответственности» для сферы ПФР. Анализ результатов пилотажного исследования, валидизация и стандартизация диагностического инструментария»* описывается авторский опросник «Структура и уровень профессиональной ответственности» и результаты ее психометрии (процедура стандартизации и валидизации, проверка на надежность и согласованность, конструктивную валидность). При разработке пунктов опросника осуществлена опора на теоретические положения об ответственности субъектов труда, а также на результаты предыдущего этапа исследования (см. параграф 2.1), обеспечившего большой объем первичных критериев профессиональной ответственности для сферы ПФР.

Разработанный опросник оценки профессиональной ответственности предназначен для сферы пенсионного обеспечения и содержит в себе наиболее важные аспекты профессиональной ответственности именно этой сферы. Предлагаемый инструментарий состоит из вопросов, сформированных в форме утверждений, степень согласия с которыми необходимо оценить в баллах по семибальной шкале. Рабочий вариант опросника соответствует требованиям, предъявляемым к психодиагностическому инструментарию: эмпирическая систематизация высказываний, высокая внутренняя согласованность выделенных шкал, конструктивная валидность, тест-ретестовая надежность. Авторский опросник позволяет диагностировать структуру и уровень (низкий, нормальный, высокий) профессиональной ответственности. Структура профессиональной ответственности уточнена с точки зрения понимания профессиональной ответственности в системе психологии труда и в соответствии со спецификой профессиональной деятельности специалистов ПФР. Таким образом, сущностную основу профессиональной ответственности специалистов ПФР составляет совокупность следующих компонентов: «осознание и переживание значимости деятельности», «самоактуализация и компетентность в работе», «самоконтроль и самоорганизация деятельности», «профессиональные нормы», «просоциальное поведение», «инициативность в работе».

В параграфе 2.3. *«Описание психологической структуры профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения*

*ПФР*» представлена интерпретация структурных компонентов профессиональной основы профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР составляет совокупность следующих компонентов:

а) «осознание и переживание значимости деятельности» - отражает когнитивно-эмоциональное отношение к принятым на себя профессиональным функциям и деятельности. Специалист пенсионного обеспечения ПФР осознает значимость своей деятельности для клиентов, организации и общества в целом, необходимость ее качественного и добросовестного исполнения, осознает ответственность не только за выполненную деятельность, но и за нереализованные функции. Присуще беспокойство за трудовую деятельность, переживание за ее результат.

б) «Самоактуализация и компетентность в работе» характеризует субъекта с точки его стремления к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в деятельности. Субъект труда стремится повышать уровень своих знаний, стремиться самостоятельно решать поставленные перед ним задачи, преодолевая трудности и прикладывая максимум усилий.

в) «самоконтроль и самоорганизация деятельности» отражает самостоятельное планирование, соблюдение и следование временным характеристикам деятельности. Специалист пенсионного обеспечения ПФР планирует свою деятельность и свой рабочий день, стремится выполнить все запланированное в установленные временные рамки, в результате чего, не требуется контроль со стороны вышестоящих за ходом деятельности и ее планированием.

г) «профессиональные нормы» - как соблюдение специалистом пенсионного обеспечения ПФР норм и правил реализации деятельности. Специалист стремится выполнять деятельность строго в рамках инструкций, правил, законов, распоряжений руководства.

д) «просоциальное поведение» как ориентация специалиста пенсионного обеспечения на поддержание экономического благополучия клиентов ПФР, защиту их пенсионных прав; стремление оказывать помощь клиентам в решении их пенсионных вопросов, а также сложных организационных задач.

е) «инициативность в деятельности» характеризует специалиста пенсионного обеспечения ПФР с позиции стремления расширить поле своей активности в поисках более оптимальных, конструктивных и эффективных решений возникающих профессиональных задач. При этом, специалист пенсионного обеспечения не выходит за пределы норм и требований профессиональной деятельности, т.е. в нормативных границах сохраняет индивидуальное своеобразие.

Каждая из этих составляющих отражает особую грань профессиональной ответственности, причем все они в комплексе достаточно полно характеризуют это явление в целом.

**В третьей главе «Эмпирическое исследование психологической структуры профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР: компонентов и системы факторов их**

детерминирующих» представлены результаты исследования профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, а именно, структурных компонентов и детерминирующих факторов, проведена интерпретация полученных результатов.

В параграфе 3.1. «Программа эмпирического исследования» описывается и обосновывается программа эмпирического исследования: цель, задачи, методы и методики исследования, выборка.

В параграфе 3.2. «Исследование иерархии структурных компонентов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР» приведены результаты эмпирического исследования профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР. В частности, выявлена иерархия структурных компонентов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР. Так, для выборки специалистов пенсионного обеспечения характерна представленность всех структурных компонентов профессиональной ответственности, однако наибольшую выраженность представляет следование профессиональным нормам и осознание и переживание значимости деятельности. Менее выраженными оказались просоциальное поведение и инициативность в работе, что может объясняться как особенностями трудового поста, так и выборкой, представителями которой являются как специалисты клиентских служб, непосредственно работающие с клиентами, так и специалисты пенсионных отделов, чья деятельность не предусматривает контакта с клиентами.

Более детальный анализ структуры профессиональной ответственности позволил выявить иерархию структурных компонентов у специалистов пенсионного обеспечения клиентских служб и пенсионных отделов.

Так, специалисты, ежедневно ведущие прием клиентов – специалисты клиентских служб, как и специалисты пенсионных отделов, характеризуются большей выраженностью следования профессиональным нормам, осознанием и переживанием значимости деятельности, а также стремлением к самореализации и компетентности в работе (Рисунок 2).

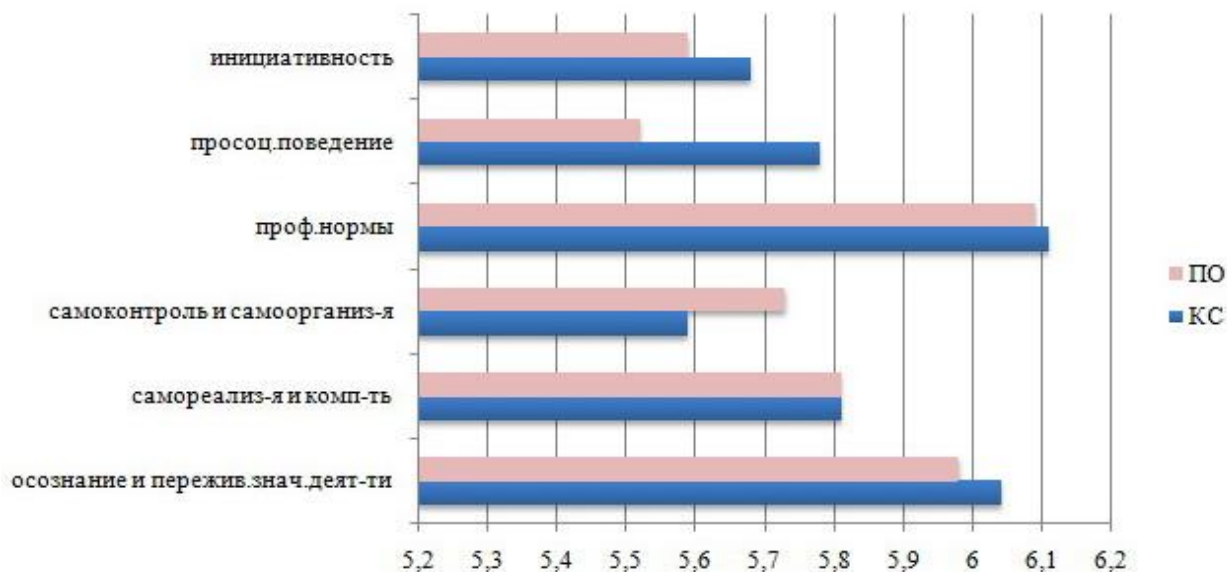


Рисунок 2. Средние значения по структурным компонентам профессиональной ответственности в группах специалистов клиентских служб (КС) и пенсионных отделов (ПО)

Значимые различия между двумя группами специалистов структурных подразделений обнаруживаются по просоциальному поведению – оно в большей степени характерно для специалистов клиентских служб, т.е. тех, чья работа непосредственно связана с работой с клиентами (средний ранг 125,81 и 106,35 при  $p=0,027$ ), а также самоконтролю и самоорганизации работе – она в большей степени присуща специалистам пенсионных отделов (средний ранг 117,97 и 108,24 при  $p=0,047$ ). Полученные результаты объясняются особенностями трудового поста специалистов. Специалисты клиентских служб в своей профессиональной деятельности в первую очередь ориентированы на взаимодействие с клиентами с целью качественного оказания помощи в решении их вопросов. При этом, возможности самоконтроля и самоорганизации своей работы, в иерархии структурных компонентов профессиональной ответственности специалистов клиентских служб не являются столь выраженными в силу затруднения спрогнозировать время работы в решении вопросов клиента.

Специалисты пенсионных отделов, согласно особенностям трудового поста, не имеют контактов с клиентами и ориентированы на нормативное исполнение деятельности в соответствии с действующим законодательством, определяющим также сроки исполнения деятельности, в связи с чем, в рамках их профессиональной ответственности самоконтроль и самоорганизация работы имеет первостепенное значение.

В параграфе 3.3. *«Исследование индивидуально-психологических характеристик специалистов пенсионного обеспечения ПФР как внутренних факторов профессиональной ответственности»* представлены результаты исследования локуса контроля, самооффективности, нервно-психической устойчивости, системы ценностных ориентаций специалистов пенсионного обеспечения ПФР, социально-демографических характеристик выборки. Установлены достоверные корреляционные взаимосвязи между структурными компонентами профессиональной ответственности и: интернальным локусом контроля, высокой самооффективностью, нервно-психической устойчивостью, системой ценностных ориентаций (конформность, традиции, доброта, самостоятельность, стимуляция, гедонизм, достижения, власть, безопасность, универсальные ценности). Было также получено, что возрастные особенности и стаж работы в системе ПФР не обнаруживают значимых взаимосвязей с профессиональной ответственностью и ее структурными компонентами. В связи с чем, можно говорить только о детерминации компонентов профессиональной ответственности индивидуально-личностными характеристиками специалистов.

В параграфе 3.4. *«Исследование организационно-психологических характеристик деятельности специалистов пенсионного обеспечения ПФР как внешних факторов профессиональной ответственности»* приводятся данные исследования организационно-психологических характеристик деятельности

специалистов пенсионного обеспечения ПФР и организационных ценностей. Выявлены положительные значимые взаимосвязи структурных компонентов профессиональной ответственности с большинством социально-психологических характеристик работы (знание реальных результатов работы, осознаваемый смысл работы, взаимодействие, обратная связь от других, обратная связь от работы, автономия в деятельности, завершенность профессионального задания, разнообразие профессиональных навыков), с интринсивной рабочей мотивацией, с показателями удовлетворенности (в профессиональном росте, руководстве, общая и социальная удовлетворенность), с потребностями в профессиональном росте и развитии. Среди организационных ценностей, значимыми взаимосвязями со структурными компонентами профессиональной ответственности обладают: ценность нормативной деятельности, ценность оценки руководства, ценности причастности к власти и руководству, ценности обговоренной нагрузки, ценность временных характеристик выполнения деятельности. В свою очередь, ценности денег и собственных принципов обнаруживают отрицательную значимую взаимосвязь с компонентами профессиональной ответственности у специалистов пенсионного обеспечения ПФР.

В параграфе 3.5. «*Построение системы факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР*» представлены результаты факторного анализа по выявлению системы факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, а также результаты корреляционного анализа структурных компонентов профессиональной ответственности и факторов ее детерминирующих в группах специалистов пенсионного обеспечения разной структурной принадлежности (клиентская служба и пенсионные отделы).

Факторный анализ индивидуально-личностных характеристик и организационно-психологических характеристик профессиональной деятельности, обнаруживающих значимые взаимосвязи с компонентами профессиональной ответственности, позволил выделить систему детерминант профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР, включающую в себя 12 факторов: 1) «Ценности открытости новизне и изменениям», 2) «Удовлетворенность мотивационной политикой ПФР», 3) «Организационные ценности исполнения обязательств», 4) «Интернальный локус-контроль», 5) «Внутренняя профессиональная мотивация», 6) «Ценность формальных структур организации», 7) «Ценность достижений и аффилиации», 8) «Ценности социальных ожиданий и норм», 9) «Самозффективность и стрессоустойчивость», 10) «Автономия в деятельности и оценке своей работы», 11) «Возможность выполнять деятельность от начала и до конца, применяя разнообразные профессиональные навыки», 12) «Профессиональное взаимодействие».

С помощью корреляционного анализа выявлено, что чем значимее для специалистов пенсионного обеспечения ценности открытости к новизне и изменениям, ценности социальных ожиданий и норм, чем характернее для них внутренняя мотивация деятельности, профессиональная мотивация,



самоэффективность и стрессоустойчивость, интернальный локус-контроля, чем больше возможностей для «профессионального взаимодействия» и для «выполнения деятельности от начала и до конца, применяя разнообразные профессиональные навыки», тем выше уровень их профессиональной ответственности.

Анализ профессиональной ответственности и факторов ее детерминирующих в группах специалистов пенсионного обеспечения разных структурных подразделений - клиентских служб и пенсионных отделов, позволяет выявить специфичность взаимосвязей системы факторов и структурных компонентов профессиональной ответственности.

Так, у специалистов клиентских служб профессиональная ответственность (ее структурные компоненты и уровень) взаимообуславливается в первую очередь ярко выраженной внутренней профессиональной мотивацией, высокой самоэффективностью и стрессоустойчивостью, интернальным локус-контролем, и возможностью профессионального взаимодействия. То есть, можно отметить, что в большей степени преобладают внутренние, индивидуально-личностные факторы профессиональной ответственности (Рисунок 3).

Выявлены факторы, избирательно детерминирующие структурные компоненты профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения из клиентских служб. В частности, фактор «ценности достижений и аффилиации» обнаруживает значимые положительные взаимосвязи с такими структурными компонентами профессиональной ответственности как «осознание и переживание значимости деятельности» и «просоциальное поведение»; фактор «Возможность выполнять деятельность от начала и до конца, применяя разнообразные профессиональные навыки» обнаруживает значимую положительную взаимосвязь с компонентом «профессиональные нормы». Обнаруживается отрицательная взаимосвязь фактора «организационные ценности исполнения обязательств» с таким структурным компонентом профессиональной ответственности как «инициативность в работе».

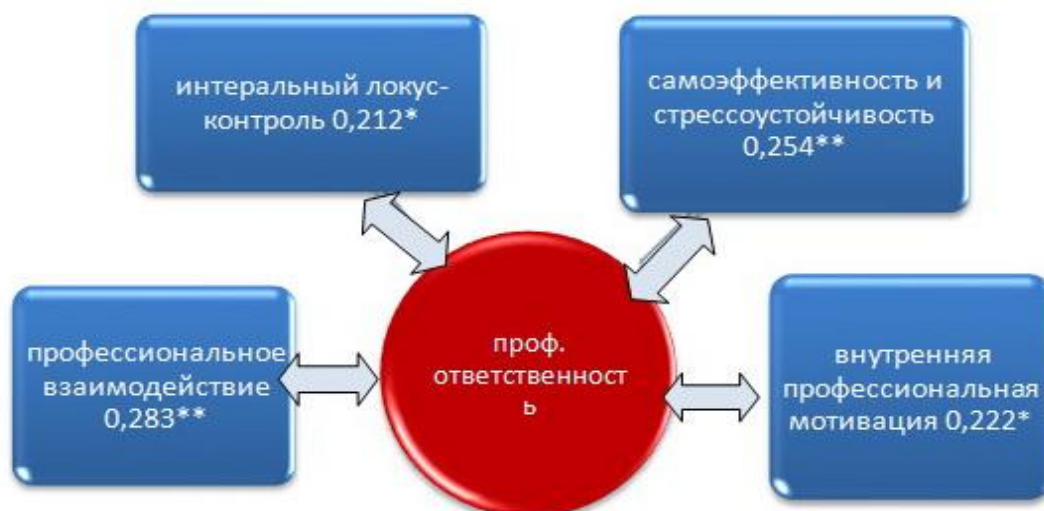




Рисунок 3. Корреляционные взаимосвязи профессиональной ответственности и факторов ее детерминирующих специалистов клиентских служб. Примечание: \* -  $p < 0,05$ ; \*\* -  $p < 0,01$

Профессиональная ответственность специалистов пенсионных отделов в первую очередь детерминируется высокой самоэффективностью и стрессоустойчивостью, ценностями открытости к новизне и изменениям, ценностями социальных ожиданий и норм, внутренней профессиональной мотивацией, удовлетворенностью мотивационной политикой ПФР, а также организационными ценностями исполнения обязательств (Рисунок 4).



Рисунок 4. Корреляционные взаимосвязи профессиональной ответственности и факторов ее детерминирующих специалистов пенсионных отделов. Примечание: \* -  $p < 0,05$ ; \*\* -  $p < 0,01$ ;

Выявлены факторы, избирательно детерминирующие структурные компоненты профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения пенсионных отделов. В частности, таковыми являются: внутренняя профессиональная мотивация, удовлетворенность мотивационной политикой в ПФР, факторы ценностной сферы, а именно: ценности открытости к новизне и изменениям, ценности социальных ожиданий и норм, организационные ценности исполнения обязательств и ценности формальных структур организации, а также наличие в профессиональной деятельности возможности выполнять свою работу от начала и до конца с применением различных профессиональных навыков.

В параграфе 3.6. «Интерпретация результатов исследования. Описание схемы детерминации профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР» проанализированы основные результаты исследования. Выявленные различия в иерархии структурных компонентов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР интерпретируются особенностями их трудового поста. Так, характерное для специалистов клиентских служб «просоциальное поведение» объясняется необходимостью в течение рабочего дня решать вопросы клиентов в целях

обеспечения их социально-экономического благополучия. В свою очередь, большая значимость «самоконтроля и самоорганизации в работе» у специалистов пенсионных отделов объясняется их ориентированностью на выполнение деятельности в рамках законов, инструкций, а также строго установленных законодательством сроков исполнения задания.

Интерпретация системы факторов профессиональной ответственности специалистов ПФР также произведена через особенности профессиональной деятельности данных специалистов. Для специалистов пенсионного обеспечения из клиентских служб ведущими являются факторы, опосредующие взаимодействие с коллегами и клиентами. Для специалистов пенсионных отделов особую роль приобретают факторы, обеспечивающие нормативность выполнения деятельности.

В параграфе 3.7. *«Психологическое сопровождение профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР»* представлены рекомендации по усовершенствованию практики психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения через актуализацию профессиональной ответственности, с одной стороны - в целях поддержания организационной эффективности, с другой – в целях обеспечения психологического здоровья персонала.

Описываются возможности использования опросника «Структура и уровень профессиональной ответственности» как в целях грамотного отбора, аттестации, ротации и формирования резерва кадров в организации, так и в целях личностно-профессионального развития специалистов и обеспечения их психологического здоровья.

Делается акцент, что важнейшим фактором решения проблем поддержания психологического здоровья и стимулирования личностно-профессионального развития специалистов выступает оптимизация системы оценки человеческих ресурсов в организации, введение программ психологического сопровождения персонала, связанных с осознанием, развитием и поддержанием профессиональной ответственности, что может быть реализовано на трех уровнях: индивидуальном, групповом и организационном. Психологическое сопровождение специалистов пенсионного обеспечения на индивидуальном уровне затрагивает проблемы осознания субъектом труда ответственности и значимости своей деятельности для благополучия социальной системы в целом, проблемы самореализации и самоактуализации в условиях трудового поста, реализации инициативности, просоциального поведения, проблемы профессионального роста и удовлетворенности содержанием и процессом труда, проблемы самоэффективности и стрессоустойчивости, ценностно-смысловой сферы как детерминант профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения. На групповом уровне психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения ПФР требуют решения проблемы совместного выполнения профессиональных задач, диффузии профессиональной ответственности, повышения профессиональной мотивации и эффективности профессионального взаимодействия. Организационный

уровень психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения ПФР, представлен мероприятиями по отбору, аттестации, ротации и формированию резерва кадров в организации. При этом, диагностика уровня профессиональной ответственности и ее структурных компонентов важна в первую очередь не как средство экспертной оценки, а как способ осмысления специалистом своего отношения к профессиональной деятельности в системе ПФР, выявления и осознания тех сфер деятельности, в которых он более эффективен, что способствует продуктивному личностно-профессиональному развитию специалиста.

Далее в параграфе представлен проект программы психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения ПФР через актуализацию профессиональной ответственности, что может быть реализовано на групповом уровне. Программа разработана как с учетом специфики трудового поста специалистов пенсионного обеспечения (клиентская служба и пенсионные отделы), так и особенностей детерминации профессиональной ответственности.

**В заключении** диссертации подводятся итоги теоретического и эмпирического исследования, формулируются основные выводы, намечаются перспективы дальнейших исследований в данной области.

## **ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Теоретический анализ отечественной и зарубежной психологической литературы позволил уточнить содержание понятия «профессиональная ответственность» как интегральной характеристики субъекта труда (профессионала), отражающей процесс осуществления им деятельности с опорой на самостоятельные решения и действия с целью достижения оптимального результата, соответствующего профессиональным стандартам и общественным требованиям.

Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР определяется через совокупность структурных компонентов: осознание и переживание значимости деятельности, просоциальное поведение, инициативность в работе, самоконтроль и самоорганизация деятельности, следование профессиональным нормам, самоактуализация и компетентность в работе.

В иерархии структурных компонентов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР в соответствии со структурной принадлежностью (клиентская служба и пенсионные отделы) имеется общее и различное. Наибольшую выраженность как у специалистов клиентских служб, так и пенсионных отделов получают следование профессиональным нормам, осознание и переживание значимости деятельности, а также стремление к самореализации и компетентности в работе. В свою очередь, просоциальное поведение в большей степени характерно для специалистов клиентских служб, а самоконтроль и

самоорганизация работы для специалистов пенсионных отделов, что определяется особенностями трудового поста данных специалистов.

Профессиональная ответственность специалистов пенсионного обеспечения ПФР детерминируется целым рядом взаимосвязанных факторов: с одной стороны, личностные характеристики специалистов оказывают существенное влияние на проявление профессиональной ответственности, с другой стороны, само проявление профессиональной ответственности происходит в условиях организационной и производственной среды и под ее влиянием. Разработанная система детерминант профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР включает в себя: факторы ценностной сферы (ценности открытости к новизне и изменениям, ценности достижений и аффилиации, ценности социальных ожиданий и норм), мотивационно-потребностной сферы (внутренняя профессиональная мотивация), личностные факторы (интернальный локус-контроль, самооффективность и стрессоустойчивость), организационные факторы (удовлетворенность мотивационной политикой ПФР, организационные ценности исполнения обязательств, ценности формальных структур организации), факторы трудового поста (особенности профессионального взаимодействия, автономия в деятельности и оценке своей работы, возможность выполнять деятельность от начала и до конца, применяя разнообразные профессиональные навыки).

В системе факторов профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения ПФР из клиентских служб и пенсионных отделов существуют различия в детерминации профессиональной ответственности как в целом, так и отдельных ее компонентов. Для специалистов клиентских служб в целом ведущее значение принимают факторы, которые опосредуют взаимодействие с клиентами и коллегами, а именно: индивидуально-личностные факторы (интернальный локус контроля, самооффективность и стрессоустойчивость, внутренняя мотивация), а также фактор профессионального взаимодействия. Выявлена избирательная детерминация факторов на структурные компоненты профессиональной ответственности специалистов клиентских служб, а именно: ценности достижений и аффилиации положительно взаимосвязаны с просоциальным поведением, фактор «возможности выполнять деятельность от начала и до конца, с применением разнообразных профессиональных навыков» положительно взаимосвязан со следованием профессиональным нормам, а организационные ценности исполнения обязательств снижают инициативность в работе данных специалистов.

Для специалистов пенсионных отделов ведущими выступают факторы ценностно-смысловой (ценности открытости новизне и изменениям, ценности социальных ожиданий и норм) и мотивационно-потребностной сфер (высокая профессиональная мотивация в совокупности с удовлетворенностью мотивационной политикой ПФР), а также индивидуально-личностный фактор самооффективности и стрессоустойчивости, что в целом обеспечивает нормативность выполнения деятельности. Выявлена избирательная

детерминация факторов на структурные компоненты профессиональной ответственности специалистов пенсионных отделов, а именно: организационные ценности исполнения обязательств положительно взаимосвязаны с осознанием и переживанием значимости деятельности, а также самоконтролем и самоорганизацией деятельности; организационные ценности формальных структур организации положительно взаимосвязаны с осознанием и переживанием значимости деятельности, а также просоциальным поведением; ценности достижений и аффилиации положительно коррелируют со следованием профессиональным нормам; фактор «возможности выполнять деятельность от начала и до конца, с применением разнообразных профессиональных навыков» положительно взаимосвязан с самореализацией и компетентностью в работе.

Усовершенствование практики психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения в системе ПФР через актуализацию профессиональной ответственности, способствует с одной стороны, поддержанию организационной эффективности, с другой – обеспечивает лично-профессиональное развитие и психологическое здоровье персонала. Результаты, полученные в ходе эмпирического исследования использованы для подготовки программы психологического сопровождения специалистов пенсионного обеспечения через актуализацию профессиональной ответственности.

В качестве дальнейшего направления исследований могут выступать ряд важных тем, относящихся к перспективным направлениям исследований в данной области. Так, важными задачами являются: выявление психологических типов профессиональной ответственности и уточнение структурных компонентов профессиональной ответственности в разных профессиональных группах с целью создания единой структурной модели данного явления. Тем самым, будет накапливаться новое знание не только об универсальных закономерностях профессиональной ответственности субъекта труда, но и об особенном, единичном и уникальном характере данного явления для разных профессиональных групп.

### **Публикации, отражающие основное содержание диссертации.**

#### **Статьи в ведущих журналах, рекомендованных ВАК РФ**

1. Макеева, Н.Ю. Теоретико-методологические основания исследования профессиональной ответственности специалистов Пенсионного фонда РФ. [Текст] / Н.Ю. Макеева // В мире научных открытий. Красноярск: Научно-инновационный центр. - 2013. - № 7.1 (43) (Проблемы науки и образования). – С. 336-347. (0,56 п.л.).

2. Макеева, Н.Ю. Психологический анализ профессиональной деятельности специалистов Пенсионного фонда Российской Федерации. [Текст] / Н.Ю. Макеева // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2013. - № 6 (134). – С.180-183. (0,5 п.л.).

3. Макеева, Н.Ю., Оглезнева, Н.В. Разработка опросника оценки профессиональной ответственности специалистов пенсионных отделов

Пенсионного фонда Российской Федерации // Вестник Тверского государственного университета. Сер. «Педагогика и психология». – 2013.– С. 94-103. (0,57 п.л.).

#### **Статьи в журналах и сборниках научных трудов**

4. Макеева, Н.Ю. Ответственность как свойство субъекта профессиональной деятельности [Текст] / Н.Ю. Макеева // Практическая психология образования 21 века: проблемы и перспективы: сб. научных статей и материалов 8-й научно-практической конференции. Коломна, Коломенский гос. пед. институт, 2009. С.194-199.

5. Макеева, Н.Ю. Зарубежные подходы к анализу ответственности личности [Текст] / Н.Ю. Макеева // Молодежь и наука: реальность и будущее. Материалы III Международной научно-практической конференции. Том 3. – Невинномысск, НИЭУП, 2010. С.317-319.

6. Макеева, Н.Ю. Сущность профессиональной ответственности на разных уровнях функционирования социальной системы [Электронный ресурс] / Н.Ю. Макеева // Современная психология: актуальные проблемы и тенденции развития. Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2010» / Отв. ред. И.А. Алешковский, П.Н. Костылев, А.И. Андреев, А.В. Андриянов. — М.: МАКС Пресс, 2010. — 1 электрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см.

7. Макеева, Н.Ю. Профессиональная ответственность в системе управления персоналом: ее сущностные особенности и условия поддержания [Текст] / Н.Ю. Макеева // Психология управления в современной России: теория, эмпирические исследования, практика. Материалы Международной научно-практической конференции. - Тверь, 2010. С.85-89.

8. Макеева, Н.Ю. Структурные характеристики принятия ответственности субъектами труда [Электронный ресурс] / Н.Ю. Макеева // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2011» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, М.В. Чистякова. [Электронный ресурс] — М.: МАКС Пресс, 2011. — 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см. ISBN 978-5-317-03634-8.

9. Макеева, Н.Ю. Личностные факторы готовности к профессионально-ответственному поведению (на примере специалистов Пенсионного фонда РФ) [Электронный ресурс] / Н.Ю. Макеева // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2012» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, К.К. Андреев, М.В. Чистякова. — М.: МАКС Пресс, 2012. — 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.

10. Макеева, Н.Ю. Критерии профессиональной ответственности специалистов Пенсионного фонда РФ. [Текст] / Н.Ю. Макеева // Материалы международной научно-практической конференции молодых ученых «Психология XXI века» 26-28 апреля 2012г., Санкт-Петербург / Под науч.ред. Р.А.Березовской – СПб: Издат-во С.Петербур. ун-та, 2012. С.360-362.

11. Макеева, Н.Ю. Ответственность персонала в контексте организационной среды [Текст] / Н.Ю. Макеева // Психология управления в

современной России: процессы труда и организации: материалы Междунар. научно-практ. конференции. – Тверь: Твер.гос.ун-т, 2012. С.157-163.

12. Макеева, Н.Ю. Нервно-психическая устойчивость и готовность к профессиональной ответственности в системе поддержания психологического благополучия специалистов Пенсионного фонда Российской Федерации [Текст] / Н.В.Оглезнева, Н.Ю. Макеева // Психология управления в современной России: процессы труда и организации: материалы Междунар. научно-практ. конференции. – Тверь: Твер.гос.ун-т, 2012. С.224-228.

13. Макеева, Н.Ю. Разработка психодиагностического инструментария оценки профессиональной ответственности специалистов Пенсионного фонда РФ [Электронный ресурс] / Н.Ю. Макеева // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2013» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, К.К. Андреев, М.В. Чистякова.— М.: МАКС Пресс, 2013. — 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.

14. Макеева, Н.Ю. Психологические факторы профессиональной ответственности специалистов Пенсионного фонда РФ [Текст] / Н.Ю. Макеева // Психология – наука будущего. Материалы международной конференции молодых ученых / Отв. ред. А.Л. Журавлев, Е.А. Сергиенко, Н.Е Харламенкова, К.Б. Зуев. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013. – С.390-391.