

Социально-психологические аспекты профессиональной адаптации в стрессогенных условиях деятельности¹

Г.Ю. Крылова, Л.Г. Дикая

Актуальность исследования фундаментальных закономерностей профессиональной и социальной активности субъекта труда обусловлена значительными изменениями в профессиональном пространстве, которое подверглось стрессогенному воздействию широкого спектра социо-технологических и социо-экономических изменений, включая изменения, вызванные глобализационными процессами. К ним можно отнести: рост потенциально опасных технологий; широкое использование информационных и коммуникационных технологий в трудовой деятельности; усложнение содержания профессиональной деятельности, появление новых видов профессиональной деятельности, требующих новых умений и навыков работы; рост числа профессионалов, деятельность которых осуществляется в чрезвычайных обстоятельствах, опасных для их жизни и жизни окружающих. Все эти изменения предъявляют новые требования к личности профессионала, диктуют новые стили и правила работы; приводят к трансформации социальных функций профессионала и инверсии его ценностных ориентаций; возрастанию рассогласования между социальной и профессиональной идентичностью профессионалов. Это вызывает появление новых социо-психологических и психофизиологических факторов профессионального стресса и, как следствие, возрастание несоответствия между адаптационными возможностями субъекта профессиональной деятельности и требованиями к нему со стороны профессиональной среды.

Анализ *современного состояния разработанности* моделей и детерминант развития адаптации свидетельствует о множественности имеющихся тенденций и концепций, созданных для объяснения и диагностики адаптационных процессов в организме, поведении, профессиональной деятельности.

Разработаны и продолжают свое совершенствование многие отечественные концепции соотношения адаптации и развития професси-

¹ Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ, проект № 05-06-06247а.

анализа. На психофизиологическом уровне исследования адаптации в трудовой деятельности содержат анализ механизмов адаптации на уровне организма, психологические исследования направлены на изучение психологических механизмов и детерминант, способствующих адаптации, изменений в структуре профессиональных действий или на анализ отдельных операций на уровне индивида, практически не учитывая социально-психологический и организационный контекст деятельности. Однако до сих пор нет комплексной и непротиворечивой концепции, связывающей все эти уровни адаптации. Общенаучную методологию нашего исследования определили полисистемный и субъектно-деятельностный подходы и представленные в этих подходах и принципы изучения сложных социальных объектов: системности, детерминизма, единства сознания и деятельности, развития [18]. Это позволяет изучать адаптацию как целостное явление, выявлять специфику процессов, происходящих при инициации, развитии и воздействии на адаптивные свойства и стратегии адаптации работников, групп [подразделений] и организаций из разных профессиональных областей.

Как известно, адаптация профессионалов проявляется в деятельности и развивается под влиянием большого числа факторов, конфигурирующих этот процесс. В процессе профессионального роста содержание требований к профессионалу изменяется: увеличиваются требования к одним компонентам адаптации и снижаются к другим, изменяются представления специалистов о квалификационных требованиях к их должности, изменяется их отношение к этим требованиям как стрессогенным, происходит изменение ценностей, мотивов и других характеристик личности. Особенно явно эти феномены проявляются в экстремальных условиях деятельности.

Если в исследованиях адаптации в отношении операторских профессий, начиная с 1970-х годов и по настоящее время, достигнуты значительные результаты по психодиагностике адаптации, подготовке и поддержанию деятельности профессионалов в экстремальных условиях и состояниях стресса, то для специалистов социномических профессий, действующих в таких же условиях, подобные психологические исследования начаты только в последние годы [4, 5, 6, 11, 12, 16, 21 и др.].

В основу нашего исследования были положены теоретические представления о профессиональной адаптации в социномических профессиях как процессе взаимодействия личности или социальной группы с социальной средой, в ходе которого согласовываются требования и ожидания его участников. В этих профессиях в процессе адаптации, как со стороны профессиональной среды, так и со стороны профессионала происходит формирование новых требований, «с запасом» превышающих исходные возможности конкретной ситуации. Данный процесс назван В. А. Петровским [25] «надситуативной адаптивной активностью»

личности, которая имеет место там и тогда, где и когда изменяются социальные условия жизни человека. В экстремальных условиях привычное поведение может оказаться малоэффективным или невозможным [22] и приводить к различным нарушениям, которые могут затрагивать разные стороны трудового процесса: профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение.

Поэтому *основная цель настоящего исследования* состояла в выявлении основных тенденций в изменении соотношения внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности, определяющих течение процесса адаптации и профессионального становления специалистов – представителей социэкономической профессии.

В нашей работе динамика профессиональной адаптации определялась не только эффективностью профессиональной деятельности и психическим состоянием работающих, но и изменением содержания и числа факторов профессиональной среды, субъективно воспринимаемых как стрессогенных. Мы предполагали, что в процессе адаптации к профессиональной деятельности в особых и экстремальных условиях происходит изменение субъективного отношения к факторам профессиональной среды, которое отражает динамику профессионализации. И на основе анализа этих факторов можно выделить этапы профессиональной адаптации, качественно различающиеся по структуре факторов, субъективно воспринимаемых как стрессогенных, специфике конфликтных ситуаций и доминированию личностных качеств субъекта труда.

Для проверки выдвинутой гипотезы, выполнения цели и задач были проведены *эмпирические исследования* на примере деятельности младших инспекторов уголовной исполнительской системы (УИС). Выбор в качестве объекта данной профессиональной группы обусловлен, во-первых, тем, что на фоне сложных социально-экономических изменений профессиональная деятельность сотрудников УИС становится все более напряженной и стрессогенной, обусловленной постоянным ожиданием опасных столкновений с осужденными. Это приводит к высокой текучести кадров исправительных учреждений (особенно на первом году службы сотрудников), постоянному увеличению дефицита новых сотрудников, высоким показателям дисциплинарных нарушений и злоупотреблений служебным положением. Одновременно с этим снижаются профессиональные качества кадрового состава. Все это резко увеличивает требования к профессиональной деятельности сотрудников уголовно-исполнительной системы (УИС).

Во-вторых, данная профессия относится к классу тех социэкономических профессий, для работы в которых этап профессиональной подготовки и обучения не обязателен, и поэтому знакомство с профессиональными функциями и становление профессиональных навыков происходит в процессе работы.

В-третьих, профессиональная адаптация и профессиональное становление сотрудников УИС не нашли достаточного отражения в научной психологической литературе: не достаточно изучены и факторы, влияющие на эти процессы, не определены особенности влияния профессиональной деятельности на личность сотрудника. Это объясняется тем, что длительное время условия работы сотрудников УИС не рассматривались как экстремальные, а также и из-за особенностей и закрытости структур УИС (в связи с режимностью). А исследования специфических особенностей функционирования коллективов сотрудников ОВД, УИС, проблем адаптации сотрудников-выпускников специализированных вузов к воспитательной деятельности в колонии, реальных организационных отношений в системах управления ОВД проводились преимущественно в рамках отечественной юридической педагогики и психологии.

В число факторов, влияющих на адаптацию специалистов социомического профиля, были включены факторы психофизической природы, условий и содержания профессиональной деятельности, личностные особенности субъекта труда, а также психосоциальные факторы — коммуникативные и межличностные отношения. Как известно, межличностные отношения выступают как субъективная социально-психологическая сторона профессиональной среды, характер которых оказывает воздействие на профессиональную адаптацию и профессионализацию [7, 12, 16, 24, 25, и др.].

Этапы и методы исследования. В исследовании принимали участие младшие инспектора (совокупная выборка составляла 121 человек), поскольку именно эта профессиональная группа в учреждениях УИС испытывает в своей деятельности наибольшее воздействие со стороны экстремальных факторов. Исследование проводилось **в несколько этапов и в различных ситуациях** (тестирование при профподборе, вступительные собеседования, наблюдения в процессе выполнения заданий и т. п.). На первом этапе был предпринят психологический анализ профессиональной деятельности младших инспекторов УИС учреждений различных типов. На втором этапе изучались стрессогенные факторы профессиональной среды, включая конфликтные ситуации, свойственные для работников этой сферы профессиональной деятельности. На третьем этапе определялось влияние этих факторов на успешность деятельности.

В работе для психологического изучения профессии были использованы **методы**, принятые в психологии труда: организационные (сравнительный, лонгитюдный, комплексный), эмпирические (изучение документации, наблюдения, опроса, трудовой, экспертный), методы обработки экспериментальных данных (качественные и количественные), интерпретационные методы. Психологическое обследование

проводилось в соответствии с требованиями максимальной краткости процедуры обследования, простоты и доступности содержания и информативности отдельных методик. Кроме того, принималась во внимание возможность использования того или иного метода в групповом обследовании. Это обусловило выбор следующих конкретных методов: модифицированный тест ММРІ – Мини-Мульг–вариант стандартизированного многофакторного метода исследования личности [32], тест смысложизненных ориентаций-СЖО [Д.А. Леонтьев, 1992], Цветовой тест Люшера [Л.Н. Собчик, 1999], опросники Басса-Дарки и К. Томаса и разработанные Г.Ю. Крыловой «Опросник значимости влияния стрессогенных факторов деятельности и «Опросник значимости конфликтных ситуаций профессиональной деятельности».

1. Исследование личностных и ситуационных детерминант в процессе профессионального становления сотрудников исправительных учреждений

Рассматривая в качестве основных показателей адаптации снижение числа и изменение содержания факторов и ситуаций деятельности, стрессогенных по субъективной оценке сотрудников, в начале исследования по данным опроса и анкетирования была проведена систематизация стрессогенных факторов (СФ), которые наиболее часто встречаются в их деятельности. Из всего списка факторов нами были выделены *4 группы факторов, детерминирующих* риск развития профессиональной дезадаптации сотрудников (таблица 1).

Из них наибольшее воздействие на деятельность и психо-эмоциональное состояние всех сотрудников (независимо от стажа службы и успешности) оказывают *экономико-правовые факторы*, такие, как низкая зарплата, несовершенство нормативных актов, и *деятельностно-психологические* – беспокойный характер работы, большое количество обязанностей и близкие к ним по значимости *профессионально-средовые* – низкая техническая оснащенность, особые санитарные условия (рисунок 1).

1.1. На следующем этапе все сотрудники – младшие инспектора (МИ) – были разделены на две группы: младшие, начинающие сотрудники со стажем работы до 3-х лет (М МИ) и старшие, уже опытные сотрудники со стажем работы больше 3-х лет (С МИ).

Средние оценки значимости влияния большинства этих факторов в группе М МИ были выше по сравнению со старшими сотрудниками, что может объясняться, во-первых, более интенсивным переживанием ими психологических проблем, а во-вторых, большей (пока еще) открытостью молодых сотрудников, потому что они считают возможным для себя быть искренними и открыто обсуждать свои мнения, взгляды, переживания (рисунок 2).

Таблица 1.

Стрессогенные факторы в деятельности сотрудников УИС

№ п/п	Блоки факторов	Факторы
1	Экономико-правовой	1. Недостаточное денежное вознаграждение за работу
		2. Несовершенство нормативных актов
		3. Невыполнение социальных гарантий
2	Профессионально-средовой	4. Низкая техническая оснащенность
		5. Особые санитарные условия
		6. Опасность инфицирования
		7. Закрытое пространство
3	Деятельностно-психологический	8. Беспокойный характер работы
		9. Противоречия в деятельности
		10. Необходимость принятия быстрого решения
		11. Наличие нештатных ситуаций
		12. Многоплановость профессиональной деятельности
		13. Недостаточная профессиональная подготовка
		14. Противоречивые требования руководства
		15. Риск в общении с осужденными
4	Коммуникативно-оценочный	16. Недооценка руководством
		17. Напряженность во взаимоотношениях с сотрудниками
		18. Напряженность во взаимоотношениях с осужденными
		19. Напряженность во взаимоотношениях с руководством
		20. Дефицит времени для семьи

Распределение средней частоты встречаемости СФ

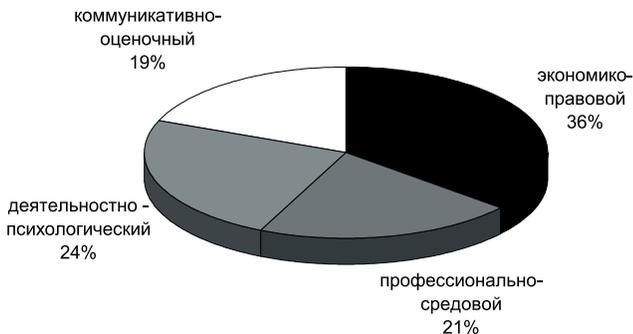


Рис. 1. Процентное распределение факторов риска психологической дезадаптации сотрудников УИС по 4-м группам.

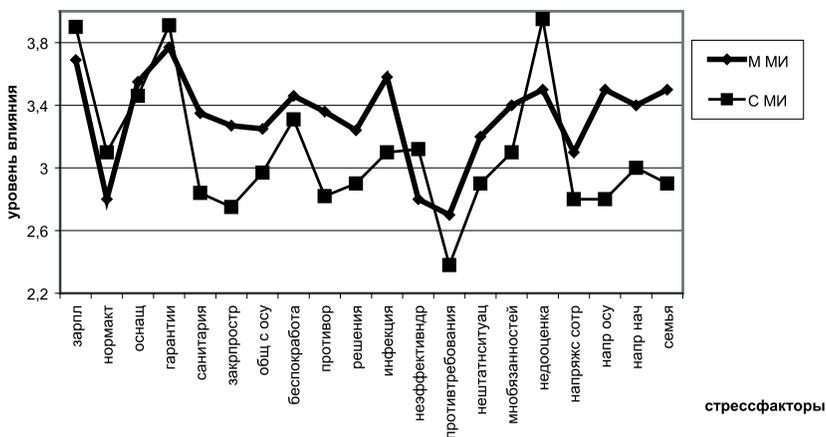


Рис. 2. Субъективная значимость влияния стрессогенных факторов на сотрудников групп М МИ и С МИ.

К группе факторов, личная значимость влияния которых была выше у М МИ, относятся: социальные («санитарные условия», «закрытое пространство» при $p < 0,01$); профессионально-психологические («риск при общении с осужденными», «противоречия в деятельности», «необходимость быстрого принятия решения», «наличие нештатных ситуаций», «противоречивые требования начальства» при $p < 0,05$, «опасность инфицирования» при $p < 0,01$); социо-психолого-педагогические («напряженные отношения с сотрудниками», «напряженные отношения с начальством» при $p < 0,05$, «дефицит времени для семьи», «напряженные отношения с осужденными» при $p < 0,01$). Для группы М МИ именно эти факторы определяют повышение нервно-психической, эмоциональной и интеллектуальной напряженности.

Со временем, с увеличением стажа работы отношение сотрудников к факторам, повышающим риск профессиональной дезадаптации, изменяется. В группе С МИ значительно выше по средним значениям (при $p < 0,05$) становится влияние таких факторов, как «несовершенство нормативных актов», «недостаточная профессиональная подготовка сотрудников» (других), «недооценка деятельности МИ руководством». Уровень влияния факторов «низкая зарплата» и «невыполнение социальных гарантий» также у них повышается, хотя различия в этом случае не достигают уровня статистической достоверности.

У старших сотрудников прослеживается тенденция к большей откровенности, когда речь идет о влиянии факторов, относящихся к совершенно очевидным, не требующим признания их личной уязвимости, необходимости самораскрытия, не «нарушающим» их личные

границы, например, к факторам экономико-правового блока. У этих опытных сотрудников актуализируется активность в направлении улучшения условий и содержания профессиональной деятельности, возникает стремление изменить нормативные акты в сторону большей определенности ситуаций деятельности, больших полномочий для сотрудников, возможно, в сторону ужесточения правил содержания осужденных в исправительных учреждениях.

Обращает на себя внимание и тот факт, что старшие сотрудники достаточно низко оценивают влияние фактора «дефицит времени для семьи». Сотрудник либо не стремится в семью (из-за конфликтов, по другим причинам), либо считает, что уделяет ей и так достаточно времени. Эти изменения в структуре СФ характеризуют начало формирования у старших и наиболее опытных сотрудников потребности в подтверждении социальной, общественной значимости их труда и его оценки со стороны руководства и государства.

В целом в восприятии стрессовых факторов младшими и опытными сотрудниками существуют значимые различия (по 15 факторам из 20). Для младших сотрудников более стрессогенными являются условия профессиональной среды, а также факторы социально-психолого-педагогического (50% СФ), профессионально-психологического (33% СФ) и социального блока (17% СФ).

Результаты статистического анализа представлены в таблице, в которой приводятся данные, подтверждающие гипотезу об отсутствии статистически значимых различий.

Для определения факторов, оказывающих наибольшее влияние на успешность адаптации, по данным экспертной оценки и самооценки были выделены 2 подгруппы: более и менее успешных сотрудников.

1. 2. В процессе анализа влияния СФ на успешность деятельности сотрудников было выявлено, что для всех неуспешных сотрудников, независимо от стажа работы, более важными являются подтверждение значимости их работы и оценка профессионализма со стороны руководства (сотрудники выделяют значимость фактора «недооценка деятельности»), т. е. для них выше личностная значимость тех стресс-факторов, которые относятся к социально-психологическим условиям профессиональной среды (рисунок 3).

Для младших неуспешных сотрудников характерна взаимосвязь успешности с СФ, относящимися к деятельности: наличие нештатных ситуаций, восприятие характера своей служебной деятельности как непрерывного и беспокойного. Кроме того, отрицательное влияние на них оказывают факторы условий деятельности: «опасность инфицирования», «работа в закрытом пространстве» Нештатные ситуации могут вызывать у сотрудников со сниженной толерантностью к стрессу состояние психической дезадаптации разной степени выраженности, выра-

Таблица 2.

Сравнение показателей влияния СФ на сотрудников групп М МИ и С МИ

	Группа М МИ	Группа С МИ
Критерий Манна-Уитни		
Критические значения U		U=1434 U=1307
Экономико-правовые	H0	H1 при p < = 0,05 H1 при p < = 0,01
1. Денежное вознаграждение	*	
2. Нормативные акты		1367
Профессиональная среда		
3. Техническое оснащение	*	
4. Социальные гарантии	*	
5. Санитарные условия		1128,5
6. Закрытое пространство		1157
Профессионально-психологические		
7. Риск в общении с осужденными		1398,5
8. Беспокойный характер работы	*	
9. Противоречия в деятельности		1394,5
10. Необходимость быстрого решения		1430
11. Опасность инфицирования		1148
12. Недостаточная подготовка и др.		1319
13. Противоречивые требования начальства		1214,5
14. Наличие нештатных ситуаций		1110
15. Много обязанностей	*	
Социально-психологические		
16. Недооценка руководством		1375
17. Взаимоотношения с сотрудниками		1417,5
18. Отношения с осужденными		1428
19. Отношения с начальством		1338,5
20. Время для семьи		1187

жающееся в неадекватных формах реагирования на «нештатные ситуации» при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.

Чем большее влияние этих факторов ощущают неуспешные младшие сотрудники, тем ниже их оценки по различным параметрам успешности (за исключением дисциплинированности), в то время как в группе успешных младших сотрудников даже высокие оценки стрессогенного влияния факторов профессиональной среды обнаруживают прямую корреляцию с высокой адаптивностью и дисциплинированностью.

На неуспешных старших сотрудников большее влияние оказывают факторы экономико-правового характера, недостаточно, по их мне-

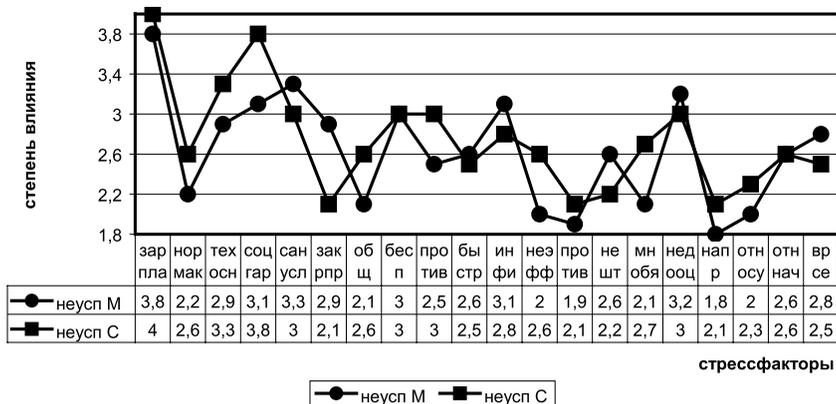


Рис. 3. Влияние СФ на неуспешных сотрудников групп М и С МИ.

нию, разработанные нормативные акты, невыполнение социальных гарантий, низкая зарплата. Они более высоко оценивают напряженность в своих отношениях с осужденными, с другими сотрудниками; считают, что многие работают не так эффективно, как необходимо, более, чем младшие, ощущают влияние большого количества должностных обязанностей. В то же время на них в меньшей степени действует фактор дефицита времени для семьи.

При проведении регрессионного анализа было выяснено, что именно в группе **неуспешных старших сотрудников** показатель успешности отрицательно коррелирует с наибольшим количеством СФ: в первую очередь таких, как большое количество обязанностей, противоречия в деятельности, противоречивые требования начальства, наличие нештатных ситуаций. У них снижается дисциплинированность, субъективная удовлетворенность, ощущение отсутствия перспектив роста, повышается частота заболеваний.

В группах **успешных** сотрудников (рисунок 4) статистически значимыми ($p < 0,05$) между старшими и младшими являются различия в оценке влияния 5 факторов, по 4 из которых личностная значимость выше у успешных М МИ. К ним относятся: «санитарные условия», «риск в общении с осужденными», «противоречия в деятельности», «напряженные отношения с начальством». Можно предположить, что сотрудники этой группы более вдумчиво относятся к деятельности, более восприимчивы к противоречиям, осознают риск профессии. В группе успешных С МИ значимо выше среднее значение по влиянию фактора «недооценка деятельности сотрудника со стороны руководства». Зная, что они «выкладываются» на работе, С МИ ждут поддержки, высокой оценки со стороны руководства, как морального вознаграждения за затраченные усилия.

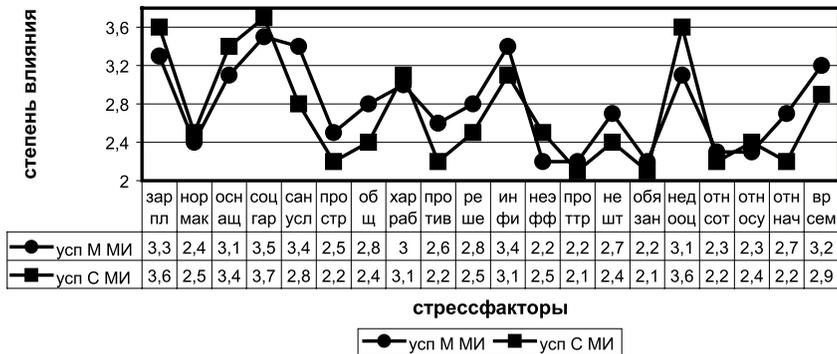


Рис.4. Влияние СФ на успешных сотрудников групп М и С МИ.

В данной группе сотрудников выявляется прямая корреляция СФ с дисциплинированностью и обратная — с субъективной удовлетворенностью и адаптивностью. Для С МИ особенно сильным является влияние таких факторов, как противоречивость требований и напряженные отношения с начальством, несовершенство нормативных актов, дефицит времени для семьи. Высокие оценки значимости СФ деятельности имеют в данном случае обратную связь с субъективной удовлетворенностью деятельностью.

В целом на младших успешных сотрудников, по сравнению с успешными старшими сотрудниками, стрессогенные факторы оказывают более сильное воздействие, следовательно, они больше подвержены риску дезадаптации. Это проявляется в обезличивании подчиненных или осужденных, в равнодушном отношении к многочисленным ситуациям и происшествиям на работе, в возникновении беспричинных межличностных и профессиональных конфликтов. Поэтому в своей деятельности успешные младшие сотрудники проявляют формы агрессивного поведения, они более социабельны, импульсивны, демонстративны по сравнению с неуспешными, и в целом у них преобладает активно-оборонительная позиция. Они больше доверяют жизненным обстоятельствам, принимают профессиональную среду, отличаются осознанностью в выборе профессии, целеустремленностью.

Анализируя средние значения показателей по опроснику СФ для групп успешных и неуспешных МИ, мы видим, что практически идентичны для всех сотрудников оценки влияния таких факторов, как беспокойный характер работы, неисполнение социальных гарантий государством, опасность инфицирования (в меньшей степени характерно для неуспешных С), недооценка со стороны руководства (особенно для успешных С МИ).

Отметим, что успешные сотрудники, по сравнению с неуспеш-

ным, более осознают дефицит времени для семьи, особенно младшие, которые испытывают выраженный дискомфорт из-за дефицита времени, которое могут уделить семье, что свидетельствует об их теплых семейных отношениях. В целом на успешных М МИ стрессфакторы оказывают более сильное воздействие, и они больше, по сравнению с успешными С МИ, подвержены риску дезадаптации.

Можно предположить, что такая многомерность труда младшего инспектора, включающая в себя различные аспекты: психологические, социальные, правовые — может вызывать состояния выраженной фрустрации из-за невозможности глубокого усвоения необходимых знаний, чувства неуверенности, неудовлетворенности собой.

Все это позволило нам определить *этап профессиональной адаптации у сотрудников ИСУ со стажем до 3-х лет как этап вхождения в профессию, приспособления к условиям и содержанию профессиональной деятельности, а период после 3-х лет работы — социально-психологическим этапом адаптации, на котором происходит становление социально-психологических и коммуникативных качеств профессионала.*

2. Особенности профессиональных и межличностных конфликтов у младших и опытных сотрудников уголовно-исполнительной системы

Вторым критерием, подтверждающим выделение в процессе адаптации двух качественно различающихся этапов, является содержание и отношение сотрудников к конфликтным ситуациям, возникающим в процессе их деятельности. Именно в них проявляются не прогнозируемые по источнику опасности и длительности воздействия факторы, оказывающие стрессогенное воздействие на их профессиональную деятельность, психоэмоциональное состояние и на адаптацию специалистов к профессиональной деятельности.

Из конфликтных ситуаций, входящих в эту группу, обычно выделяют ситуации, возникающие в отношениях с начальством и коллегами. Для инспекторов уголовной системы специфика межличностных отношений состоит в том, что им приходится выстраивать их не только с коллегами и начальством, но и с субъектами, имеющими высокую степень криминальной зараженности, свою субкультуру. Только с учетом многогранности профессиональных отношений можно говорить об их профессиональной адаптации для представителей этой и подобных ей профессий.

С целью более детального изучения факторов, вызывающих риск развития дезадаптивных процессов, были подробно проанализированы особенности профессиональных и межличностных конфликтов и факторов, их вызывающих, у младших и опытных сотрудников — инспекто-

ров уголовно-исполнительной системы. Особенности межличностных отношений младших инспекторов с разным стажем службы и разным уровнем успешности их деятельности изучались нами с помощью специально разработанного «Опросника значимости конфликтных ситуаций», который состоит из списка наиболее часто встречающихся типов конфликтных ситуаций в деятельности сотрудников исправительных учреждений. Всего опросник содержит 69 ситуаций, относящихся к различным видам межличностных отношений: «начальник—сотрудник», «сотрудник—сотрудник» и «осужденный—сотрудник».

Все конфликтные ситуации по проявлениям в поведении сотрудников были распределены по 12 типам «конфликтогенов», их вызывающих. Для 6 типов конфликтных ситуаций характерны более жесткие поведенческие проявления — превосходство, категоричность, обман, агрессивность, своекорыстие, перебивание, для других 6 типов — более мягкие акты поведения, к которым мы отнесли навязчивость, несоблюдение правил этикета, утаивание информации, снисходительность, перекладывание ответственности, просьбы об одолжении.

2.1. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях «начальник—сотрудник»

Рассматривая конфликты между начальством и сотрудниками, следует сказать о стереотипе, существующем в силовых структурах: «начальник должен быть жестким, твердым, настойчивым». Согласно этому стереотипу начальник должен обладать такими характеристиками, как требовательность, настойчивость, категоричность, стремление «указывать», сочетающиеся в некоторых случаях с резким и грубым тоном ведения диалога. По мнению начальников, успешность и эффективность поведения вышестоящего сотрудника подразделения по отношению к нижестоящему обеспечивается позицией «над», проявлением твердости и жесткости [5]. К наиболее распространенным конфликтным ситуациям, отражающим затруднения в отношениях с начальством, все сотрудники относят ситуации проявления снисходительности и категоричности со стороны руководства. Этот стереотип наиболее ярко проявляется при сравнении сотрудников с разным стажем работы.

При этом значимые различия между младшими и старшими сотрудниками имеются только по 4 ситуациям. Как более конфликтные (при $p < 0,01$), старшие сотрудники оценивают ситуации проявления со стороны начальника превосходства, категоричности, снисходительности, утаивания информации, несоблюдения этических норм. Резкое негативное отношение их к ситуации проявления превосходства со стороны начальства, возможно, является ответной реакцией на стереотипные представления о начальнике, о чем упоминалось выше.

Было выявлено, что для группы младших сотрудников с небольшим

стажем службы наиболее конфликтными в отношениях с начальством являются ситуации обмана и утаивания, проявления корысти со стороны начальника, в то же время ситуации проявления со стороны начальства превосходства воспринимаются ими как менее конфликтные (при $p < 0,05$). На восприятие младшими сотрудниками как конфликтных ситуаций обмана и дезинформации со стороны начальства влияют следующие факторы, относящиеся к деятельности: беспокойный характер работы, наличие нештатных ситуаций, много обязанностей, эмоциональная напряженность в отношениях с начальством. Одновременно снижается критичное восприятие низкой технической оснащенности рабочего места.

На восприятие ситуации обмана как конфликтной старшими сотрудниками влияют другие СФ или те же, но с другим знаком. Более значимыми в развитии конфликта в ситуации обмана оказывается фактор низкой заработной платы, необходимость оперативного принятия решений, а влияние несовершенства нормативных актов и напряженных отношений с осужденными становится менее значимыми. Таким образом, в обеих группах на восприятие ситуации обмана как конфликтной влияют несовершенство нормативных актов и напряженные отношения с осужденными.

Анализ различий в восприятии конфликтных ситуаций с начальством у более и менее успешных сотрудников показал, что более успешными сотрудниками как конфликтные во взаимоотношениях с начальством воспринимаются ситуации обмана и просьб об одолжении, менее успешными — ситуации перекалывания ответственности и проявления корысти (рисунок 5). Статистически значимой в отношениях с начальством для менее успешных сотрудников является ситуация проявления снисходительности и категоричности со стороны начальства (при $p < 0,05$).

В целом необходимо отметить, что профиль значимости конфликтных ситуаций во взаимоотношениях с начальством у менее успешных сотрудников выше, чем у старших, что свидетельствует об их большей «уязвимости» в этих взаимоотношениях, возможно, из-за неадекватной самооценки. Наиболее типичным проявлением в реакциях МИ на анализируемые конфликтные ситуации с начальством является отношенческий аспект: безразличие и равнодушие (47% в группе старших и 52% в группе младших). За этим, вероятно, скрывается осознание невозможности по-настоящему повлиять на ситуацию, изменить ход событий. Такой тип реагирования может быть связан и с особенностями службы — необходимостью соблюдения субординации. Другие реакции в подобных конфликтных ситуациях встречаются реже.

Если оценивать проявления адаптации по отношению старших сотрудников к конкретным ситуациям и по реакциям на них, то можно выявить следующие изменения:

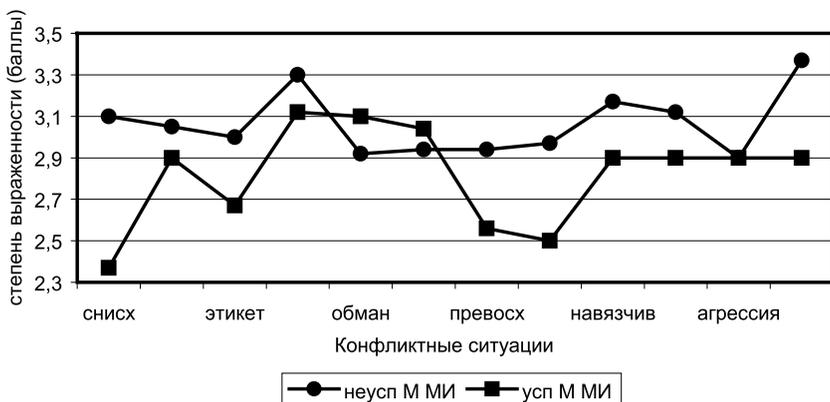


Рис. 5. Конфликтные ситуации «начальник—сотрудник» в группах успешных и неуспешных М МИ.

- в когнитивном компоненте — жесткое обозначение своей позиции, чаще проявляется у С МИ при проявлении навязчивости (39%) и превосходства (43%), а в группе М МИ — при проявлении навязчивости (70%) и снисходительности (60%).

Более эмоционально реагируют С МИ в ситуациях утаивания информации (37%) и обмана (35%), а М МИ — при просьбе об одолжении (40%).

2.2. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях «сотрудник—сотрудник»

Конфликты в отношениях «сотрудник—сотрудник» чаще всего происходят при проявлении агрессии, своекорыстия и эгоизма, утаивании информации (рисунок 6). Но профили значимости конфликтных ситуаций для младших и старших сотрудников имеют определенные отличия (достоверные по шести ситуациям).

Младшие сотрудники в начале своей работы в целом более «тонко», чувствительно реагируют на взаимоотношения в коллективе, на отношение к себе как к личности, что может быть связано с поиском своего места и роли в коллективе. На восприятие ситуаций как конфликтных усугубляющее действие оказывают такие факторы, как риск общения с осужденными, беспокойный характер работы, наличие нештатных ситуаций, многообразие обязанностей, напряженные отношения с сотрудниками.

Наиболее конфликтными в группе старших сотрудников являются ситуации утаивания и проявления агрессии, в группе младших сотрудников — утаивания и перекладывания ответственности на них другими сотрудниками ($p < 0,01$), просьбы об одолжении со стороны

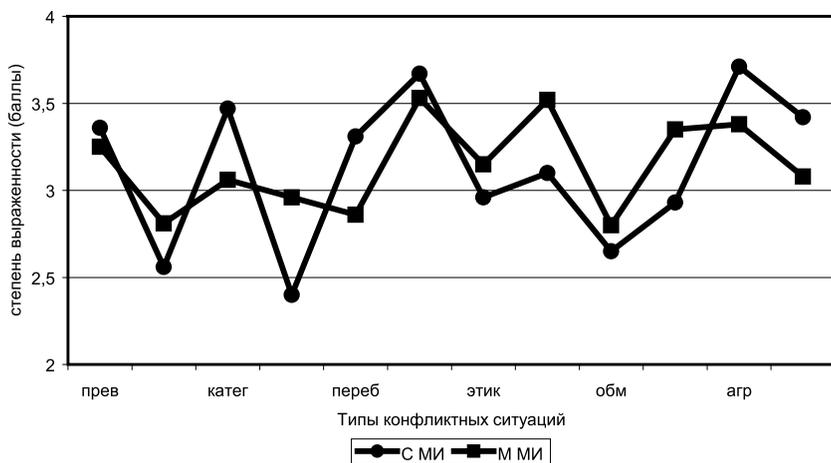


Рис. 6. Выраженность конфликтов «сотрудник—сотрудник» в группах М МИ и С МИ.

коллег, навязчивость ($p < 0,05$). Обратим внимание, что и в отношениях «сотрудник—начальник», и в отношениях «сотрудник—сотрудник» наиболее яркий конфликт связан с недостатком информированности (обман, утаивание информации).

Старшие сотрудники как более конфликтные определяют ситуации проявления со стороны других сотрудников перебивания ($p < 0,01$), категоричности и своекорыстия ($p < 0,05$). То есть, более значимыми для них оказываются ситуации, которые можно определить как более жесткие, связанные с попыткой других проявить давление (средние баллы также выше по ситуациям превосходства, утаивания, агрессии). Обратим внимание на то, что на ситуации, являющиеся наиболее конфликтными в отношении «сотрудник—сотрудник» для младших и старших сотрудников, влияют, наряду с другими, два одинаковых фактора профессиональной среды — это беспокойный характер работы и напряженные отношения с сотрудниками.

В восприятии конфликтных ситуаций «сотрудник—сотрудник» в группах успешных сотрудников с разным стажем работы статистически значимых различий не выявлено.

Для неуспешных младших сотрудников на первом этапе адаптации более значимы ситуации снисходительности, несоблюдения правил этикета (при $p < 0,01$), агрессии, перебивания (при $p < 0,05$), на этапе профессионального становления возрастает конфликтность в ситуации утаивания, проявления сотрудниками по отношению друг к другу превосходства и перекладывания ответственности. Для неуспешных С МИ более конфликтным кажутся проявления со стороны

сотрудников ситуации превосходства и перекалывания ответственности. Возможно, они не желают брать на себя ответственность за что бы то ни было, или им это кажется ненужным и сложным, они также не приемлют различного рода критику и указания от коллег, считая себя заслуживающими уважения профессионалами.

Наиболее типичная реакция в конфликтных ситуациях между сотрудниками — жесткое обозначение своей позиции (40% — С МИ, 45% — М МИ), т. к. оба участника конфликтной ситуации находятся на одной ступеньке иерархической лестницы, когда их активное вмешательство в ситуацию может ее изменить. Такое поведение чаще встречается в группе С МИ при проявлении навязчивости (53%), эгоизма и агрессивности (53 и 55% соответственно), при перекалывании ответственности (37%); в группе М МИ — при проявлении снисходительности (60%), при утаивании информации (40%), при проявлении своекорыстия (60%).

Это можно объяснить не только служебными взаимоотношениями, но в большей степени — личностными особенностями. Межличностный компонент (безразличие, равнодушие) в обеих группах проявляется чаще в ситуациях несоблюдения правил этикета, в случае обмана, при проявлении категоричности, снисходительности (только в группе С МИ), навязчивости и просьбы об одолжении (только в группе М МИ).

Эмоциональный компонент (эмоциональное выражение недовольства) у младших и старших сотрудников чаще всего проявляется при утаивании информации, при перекалывании ответственности, у старших он проявляется более ярко.

2.3. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях «сотрудник—осужденный»

Конфликты между осужденными и младшими инспекторами наиболее часто возникают при утаивании осужденными информации, при проявлении ими превосходства или агрессии, обмане, перекалывании ответственности.

Профиль конфликтных отношений «осужденный—сотрудник» (рисунок 7) является более низким у С МИ, что объясняется их более спокойной, безразличной реакцией на осужденных в целом. Исключение составляет, как мы видим, отношение старших к ситуациям проявления превосходства и снисходительности, категоричности и агрессии ($p < 0,05$), задевающим личное достоинство сотрудника.

М МИ, напротив, как более конфликтные во взаимоотношениях с осужденным, расценивают ситуации, относящиеся к служебным, когда осужденный либо мешает им выполнять свои обязанности (навязчивость, перебивание — самый высокий средний балл — $p < 0,05$),

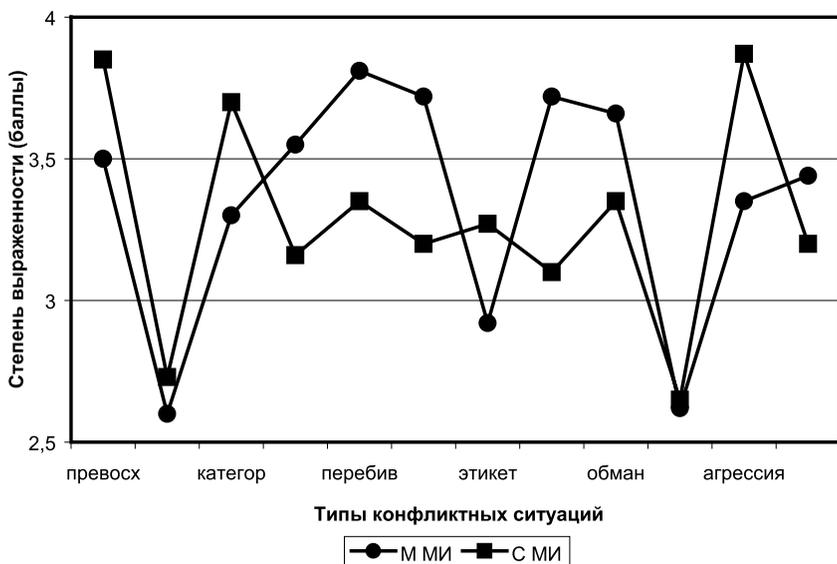


Рис. 7. Значимость конфликтных ситуаций «осужденный—сотрудник» для групп М МИ и С МИ.

либо скрывает, искажает какие-то факты (перекладывание ответственности, $p < 0,01$, обман, корысть).

Нами был включен в опросник конфликтных ситуаций пункт по ситуации «просьба об одолжении» с целью увидеть уровень оценки ее как конфликтной для МИ. Сотрудники не видят в просьбе об одолжении со стороны осужденного причин для особого беспокойства, не придают этой ситуации статуса конфликтной. Именно ситуации проявления снисходительности, навязчивости, мелких просьб об одолжении позже могут смениться угрозами и запугиванием.

На степень выраженности конфликтных ситуаций с осужденными у младших сотрудников значимое влияние оказывают такие факторы профессиональной среды, как низкая техоснащенность, многоплановость обязанностей, у старших сотрудников — влияние беспокойного характера работы, необходимость быстрого принятия решений, наличие нештатных ситуаций, опасность инфицирования, риск в общении с осужденными, а также напряженные отношения с начальством. Старшие и более опытные сотрудники в отношении с осужденными считают необходимым немедленно реагировать в основном в ситуациях жесткого противостояния (проявление превосходства, агрессии, категоричности).

Типичной реакцией МИ в обеих группах при конфликтной ситуации осужденный—сотрудник является жесткое отстаивание своей позиции — когнитивный компонент (64% — группа М, 55% — группа С).

Скорее всего, это происходит в связи с тем, что жесткая деловая реакция на действия, поступки осужденных входит в должностные обязанности МИ, обусловлена определенными властными полномочиями.

Отношенческий компонент проявляется в равнодушии, «бездеятельности» сотрудников обеих групп и чаще всего в ситуациях, когда осужденный проявляет по отношению к ним снисходительность (57% – группа С МИ, 65% – группа М МИ), своекорыстие, эгоизм (49% – группа С МИ, 60% – группа М МИ).

Успешные М МИ в восприятии конфликтных ситуаций «сотрудник–осужденный» как более конфликтные считают проявления категоричности, перебивание, проявление корысти; успешные С МИ – обман, категоричность, агрессия. Успешные С МИ чаще реагируют как на конфликтные, так и на ситуации проявления снисходительности, одолжения, обмана со стороны осужденных. Профиль восприятия ситуаций «осужденный–сотрудник» в целом выше в группе М МИ, что объясняется большей восприимчивостью к поведению осужденных, возможно, более строгим контролем (или его демонстрацией) за своей ролью в отношениях с осужденными в первые годы службы успешных М МИ.

В целом неуспешные М МИ как бы игнорируют любые проявления в отношениях со стороны осужденных, что может способствовать их виктимизации, с одной стороны, огрублению, нечувствительности – с другой. Неуспешные С МИ, напротив, слишком конфликтны в отношениях с осужденными (более конфликтными считают ситуации перекладывания ответственности, проявления категоричности, агрессии, корысти (при $p < 0,05$), что на практике может проявляться в написании рапортов на осужденных по любому поводу, неправомерному применению к ним каких-либо мер воздействия.

Сравнение оценок ситуаций по уровню конфликтности в группах младших и старших инспекторов подтверждает нашу гипотезу об изменениях межличностных отношений с увеличением стажа службы:

- в отношениях «сотрудник–начальник» профиль оценок ситуаций как конфликтных повышается со стажем службы, что может быть связано с повышением самооценки, представлениями о своей «опытности», особенности;
- в отношениях с сотрудниками в группе С МИ повышаются оценки конфликтности ситуаций, которые можно рассматривать как явное противостояние, где более выражена попытка давления на коллег для достижения цели;
- в отношениях сотрудника и осужденного С МИ считают конфликтными ситуации, затрагивающие их самоуважение и достоинство.

Перечисленные особенности поведения С МИ также могут рассматриваться в качестве механизмов приспособления к сложным ус-

ловиям деятельности. Настораживает тот факт, что у них проявляются некоторые признаки деперсонализации и стереотипного поведения, что со временем может привести к дезадаптивному поведению сотрудников.

Обсуждение результатов

Результаты психологического и социально-психологического исследования сотрудников уголовно-исполнительной системы показали, что полученные нами данные в целом укладываются в теоретически обоснованное пространство проблемы психической адаптации и профессионального становления лиц, занятых психоэмоциональной и напряженной деятельностью.

Выявлено, что факторы риска развития состояний психической дезадаптации, влияющие на процесс профессионального становления сотрудников, связаны не только с объективными операционно-техническими характеристиками трудового процесса и отражением последних в сознании работающих, но и со способностью субъектов труда использовать имеющиеся у него внутренние ресурсы для решения сложных проблемных ситуаций, с характером выбираемой стратегии в процессе адаптации к деятельности.

Что касается выделенных нами конкретных факторов, оказывающих непосредственное влияние на развитие состояний психической дезадаптации младших инспекторов УИС (недостаточное денежное вознаграждение, несоблюдение социальных гарантий, недооценка деятельности со стороны руководства, беспокойный характер работы, неудовлетворительные санитарные условия), то можно увидеть некоторые несоответствия в их ответах. Например, влияние постоянного риска при общении с осужденными на свое эмоциональное состояние часть сотрудников явно отрицает (этот фактор на 4 и 5 баллов оценили только 20% испытуемых), хотя риск вообще очень высок; достаточно низкая оценка влияния на эмоциональное состояние условий работы в закрытом пространстве при одновременно высоком общем показателе влияния фактора «санитарные условия»; при отрицательном влиянии на эмоциональное состояние риска общения с осужденными признается наличие угроз, словесных оскорблений, опасности заражения инфекционными заболеваниями со стороны спецконтингента, как следствие возникновения конфликтов с ними. Какие могут быть причины такого «отрицания» сотрудниками очевидного влияния данных факторов на их эмоциональное состояние и работу? Ведь обобщенный образ выбранной ими деятельности включает работу с осужденными в закрытом, ограниченном пространстве (будь то колония, тюрьма или СИЗО). Во-первых, возможно, сказывается

демонстрация «социальной желательности» данной профессии или, наоборот, закрытость, желание выглядеть ни от чего не зависящими, самостоятельно справляющимися со всеми трудностями (в возникновении которых им сложно признаться), успешными. Во-вторых, причина может скрываться в том, что обстоятельства, связанные с работой, вытесняются из сознания, образуя отрицательно заряженный эмоциональный комплекс, заставляющий избегать работы в мыслях и желаниях. Работы как бы не существует, они не хотят принимать ее в расчет. В этом случае мы, возможно, имеем дело с проявлением механизма защиты, направленного на устранение из сознания болезненных, травмирующих переживаний. Сотрудникам «легче» вытеснить негативное влияние каких-либо факторов, чем признать его.

Это подтверждает, что основные характеристики стресса в профессиональном становлении сотрудников УИС связаны с отражением особенностей организации трудового процесса в сознании работников, другими словами, с профессиональным самосознанием субъектов труда, обусловленным их индивидуально-личностными свойствами.

Анализ соотношения ситуационных, социально-психологических и личностных факторов в процессе профессионализации в данной социомической и экстремальной профессии (без предварительного профессионального обучения) позволил нам выделить два качественно различающихся этапа: этап вхождения в профессию как адаптацию к условиям и содержанию профессиональной деятельности и этап становления личности профессионала. По мере развития адаптационных процессов структура стрессогенных факторов, воздействующих на них, достоверно изменяется: на втором этапе снижается число факторов, относящихся к условиям деятельности, и возрастает роль социально-психологических факторов, связанных с самооценкой и отношением к деятельности, с оценкой их деятельности со стороны общества, начальства, с взаимоотношениями с начальством, коллегами, со спецконтингентом.

Нам кажется, что можно говорить о *механизме двойного действия* стрессогенных факторов на адаптацию и профессиональное становление специалиста. С одной стороны, они вызывают в состоянии и поведении активацию адаптационных процессов за счет снижения стрессогенности профессионально-средовых и деятельностно-психологических компонентов адаптации, с другой стороны, они оказывают на работников развивающее действие, вследствие активации социального (экономико-правового) и коммуникативно-оценочного компонентов. Становится очевидным, почему уже на первом этапе вхождения в профессию можно прогнозировать дальнейший карьерный рост специалиста.

Таким образом, синтез структур адаптации и профессионального становления личности в стрессогенных условиях профессиональной деятельности позволяет своевременно выявлять изменения в деятель-

ности, поведении, психическом состоянии профессионала, вызванные процессами приспособления, активности и развития.

В исследовательском плане этот подход может обеспечить методическую преемственность при разработке и реализации процедур изучения человека на различных этапах профессионального пути, включая готовность к деятельности, самостоятельную профессиональную деятельность, личностные и ситуационные детерминанты, определяющие профессиональное и личностное развитие.

Литература

1. *Абульханова-Славская К.А.* Стратегии жизни. М.: Мысль, 1991. 299 с.
2. *Ананьев Б.Г.* Избранные психологические труды. В 2-х т. Т. 1. М.: Педагогика, 1980.
3. *Андреев Н.В.* Психологическое обеспечение деятельности сотрудников ОВД в экстремальных условиях. Учебно-методические материалы. М.: Академия управления МВД России, 1997. С. 21–26.
4. *Анциферова Л.И.* Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал, 1991. № 1.
5. *Борисова Е.М., Логинова Г.П.* Индивидуальность и профессия. М., 1992.
6. *Буданов А.В.* Педагогика личной безопасности сотрудников органов внутренних дел. Учебно-методическое пособие. М.: Академия управления МВД России, 1996.
7. *Георгиева И.А.* Социально-психологические факторы адаптации личности в коллективе. Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. Л., 1986.
8. *Гранат Н.Л.* Деформация профессионального сознания личности работников правоохранительных органов и возможности ее профилактики // Проблемы действия права в новых исторических условиях. Труды Академии МВД РФ. М.: Академия МВД РФ, 1993. С.30–44.
9. *Дикая Л.Г.* Психическая саморегуляция функционального состояния человека. Изд-во ИП РАН. М., 2003. 318 с.
10. *Дмитриева М.А.* Психологические факторы профессиональной адаптации // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. СПб., 1991. С. 43–60.
11. *Жмыриков А.Н.* Диагностика социально-психологической адаптированности личности в новых условиях деятельности и общения. Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. М., 1989.
12. *Исмагилов Р.У.* Особенности вторичной социально-психологической адаптации рабочего. Дисс. ... канд. психол. наук. Л., 1981.
13. *Казначеев В.П.* Современные аспекты адаптации. Новосибирск: Наука, 1980. 190 с.
14. *Кользаева Н.Г.* Формирование адаптивных характеристик личности у студентов в начальный период обучения. Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. Л., 1989.
15. *Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. М.: Наука, 1983.
16. *Кряжева И.К.* Социально-психологические факторы адаптированности рабочего на производстве // Прикладные проблемы социальной психологии. М.: Наука, 1983. С. 203.

17. *Кухарева Т.А.* Адаптация молодых специалистов-инженеров. Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. Л., 1980.
18. *Лебедев В.В., Шамис А.В.* Профессиональная деформация у сотрудников ИТУ. Подход к проблеме и способы ее разрешения // Проблемы профилактики дезадаптации и профессиональной деформации у сотрудников ОВД // Сб. научн. трудов № 150. ВНИИ МВД России. М., 1993. С. 4–10.
19. *Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука. 1984. 444 С.
20. *Маслоу А.* Новые рубежи человеческой природы. М.: Смысл. 1999.
21. *Медведев В.С.* Профессиональная деформация сотрудников ИТУ: Анализ проблемы // Совершенствование воспитательной деятельности органов, исполняющих наказания. Сб. науч. трудов, Рязань. РВШ МВД РФ, 1993. С. 33–39.
22. *Моросанова В.И.* Стилевые особенности индивидуальной саморегуляции и личностные диспозиции человека // Личностные и когнитивные аспекты саморегуляции деятельности человека / Под ред. В.И. Моросановой. Изд-во Психологический Институт РАО. М., 2006.
23. *Налчаджан А.А.* Социально-психологическая адаптация личности: формы, механизмы, стратегии. Ереван, 1988.
24. *Новиков Б.Д.* Психологические особенности возникновения профессиональных деформаций сотрудников исправительно-трудовых учреждений // Дис. ... канд. психол. наук. Тверь, 1993.
25. *Овдей С.В.* Проблемы социально-психологической и профессиональной адаптации молодых учителей. Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. Л., 1978.
26. *Паткин А.И.* Психологические основы формирования отношений сотрудников ИТУ в процессе исполнения уголовного наказания. Рязань, 1984. 64 с.
27. *Петровский В.А.* К психологии активности личности // Вопросы психологии. № 3. 1975. С. 26–38.
28. Преступная деятельность американской полиции // Проблемы преступности в капиталистических странах, 1981. № 4. С. 3–6.
29. *Пономарева Е.А.* Формирование профессиональной психологии сотрудников специализированных подразделений по борьбе с организованной преступностью // Актуальные проблемы теории и практики борьбы с организованной преступностью в России. Материалы научно-практической конференции. Вып. 1. М., 1994. С. 248–254.
30. *Раздобурдина Е.П.* Динамика психологического состояния сотрудников специальных подразделений МВД в процессе адаптации к условиям служебной деятельности. Автореф. дис. ... канд. психологических наук. Архангельск, 1999.
31. *Реан А.М.* Психологический анализ проблемы удовлетворенности избранной профессией // Вопросы психологии, 1988. № 1.
32. *Селин В.Ю.* Соотношение операциональных и личностных показателей, значимых для эффективности трудовой деятельности в условиях Крайнего Севера. Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1990.
33. *Собчик Л.Н.* Введение в психологию индивидуальности. М., 1997.
34. *Шибутани Т.* Социальная психология / Пер. с англ. В.Б. Ольшанского. Ростов-на-Дону: Издательство Феникс, 1998. 544 с.
35. *Ядов В.А.* Личность как предмет изучения // Социальная психология в трудах отечественных психологов / Сост. А.Л. Свеницкий. СПб.: Питер, 2000. С.70–75.
36. *Яскова Л.А.* Социально-психологическое прогнозирование профессионального развития руководителя. Автореф. дис. ... канд. психол. наук. Л., 1988.