

На правах рукописи

ИПАТОВА ЛЮДМИЛА ФИЛИМОНОВНА

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
НАДЕЖНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА
НА ЭНЕРГОПРЕДПРИЯТИЯХ

Специальность 19.00.05 – социальная психология

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Ярославль — 2006

Работа выполнена на кафедре педагогики и педагогической психологии
в Ярославском государственном университете им. П.Г. Демидова.

Научный руководитель -	Доктор психологических наук профессор Ключева Надежда Владимировна
Официальные оппоненты:	доктор психологических наук, профессор Леонов Николай Ильич кандидат психологических наук, доцент Емелин Александр Иванович
Ведущая организация -	Костромской государственный университет им. Н.А.Некрасова

Защита состоится сентября 2006 года в 12.00. часов на заседании диссертационного Совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университете им. П.Г.Демидова по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, д. 9.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова.

Автореферат разослан августа 2006 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Ключева Н.В.

Общая характеристика работы

Актуальность исследования

В настоящее время для электроэнергетической отрасли характерно увеличение мощностей оборудования, усложнение структуры энергосистем, большой процент физически устаревшего оборудования. Возрастает социальная, психологическая, информационная нагрузка на человека вследствие необходимости быстрой адаптации к изменениям в организации, в обществе, также к изменениям интеллектуального потенциала в производстве. Это обуславливает повышение роли персонала объектов энергетики в обеспечении надежной работы, требует дальнейшего научного выявления факторов, влияющих на **надежность деятельности персонала** в условиях работы энергосистем.

Надежность профессиональной деятельности – это вероятность эффективной и безаварийной работы производителя в течение заданного времени работы при сохранении жизни, здоровья и работоспособности как самого работающего, так и лиц, с которыми он объединен совместной деятельностью (Б.Ф. Ломов, В.Д. Небылицин, А.Ф. Дьяков). Надежность в такой отрасли как энергетика обеспечивается двумя подсистемами – **технической и социальной**. Анализ ситуации на энергопредприятиях позволил выделить глобальные причины усиления влияния **"человеческого фактора"** в возникновении аварий, следовательно, и снижение надежности: в ходе эволюции ухудшаются качества человека, снизилась его способность противостоять опасностям, растет цена ошибки, происходит привыкание человека к опасности. Среди исследователей психологического обеспечения надежности деятельности пока нет единой точки зрения на понимание ее сущности, особенностей. Другим обстоятельством, влияющим на актуальность изучения надежности деятельности, является невозможность в необходимой степени прогнозировать поведение человека, его надежность. Мало исследовано влияние организационной культуры и внутрифирменного

обучения на надежность деятельности. Теоретически разработаны, но недостаточно внедряются в практику инновационные методы обучения и адаптации персонала. Также необходимо обогащение арсенала практических психологов, консультантов, менеджеров по персоналу, специалистов внутрифирменного обучения современными методами работы.

Обстоятельством, определяющим актуальность исследования, является и то, что традиция исследования психологии надежности рассматривала ее лишь на уровне одного человека. Перенос закономерностей, дополненный схемами социальной психологии групп на понимание надежности деятельности коллективов людей, оказался недостаточно эффективным для решения теоретических и практических задач энергопредприятий. Актуальными становятся исследования, позволяющие прогнозировать роль обучения, подготовки к взаимодействию на обеспечение надежности деятельности персонала. Таким образом, возникло противоречие между объективной потребностью в **социально-психологическом обеспечении (СПО)** надежности деятельности персонала энергопредприятий и его недостаточной разработанностью.

Цель исследования: изучение сущности и закономерностей процесса социально-психологического обеспечения надежности деятельности персонала энергопредприятия и разработка научно-практических основ системы работы с персоналом на предприятии как социальной организации.

Задачи исследования:

1. Дать социально-психологическую трактовку категории надежности.
2. Разработать совокупность положений, определяющих теоретико-методологические основы СПО надежности деятельности.
3. Разработать, апробировать и выявить эффективность методов СПО деятельности оперативного персонала энергопредприятий.
4. Выявить зависимость между обучением и развитием персонала, социально-психологическим климатом в первичных коллективах, их производственной эффективностью и надежностью деятельности.

Объект исследования: методология, теория и практика социально-психологического обеспечения (СПО) надежности деятельности персонала энергопредприятия.

Предмет исследования: социально-психологическое обеспечение (СПО) надежности деятельности оперативного персонала.

Гипотеза исследования: СПО надежности деятельности персонала является одним из важнейших факторов его эффективности и включает в себя комплекс мероприятий научно-исследовательского, социально-психологического, педагогического, организационно-методического характера по формированию соответствующих условий деятельности.

Частные гипотезы:

1. Надежность профессиональной деятельности персонала опосредуется организационной культурой предприятия, индивидуальным стилем деятельности и личностными особенностями персонала (руководителей, диспетчеров, специалистов). В процессе обучения создаются условия для оптимизации отношений внутри профессиональных групп и организации в целом.
2. На надежность деятельности персонала энергопредприятий влияет система внутрифирменного обучения.
3. Надежность деятельности может быть обеспечена повышением социально-психологической компетентности личности.

Методологию исследования составляют профессиографический, деятельностный, системный подход в познании законов формирования человека в профессии.

В основу исследования положены следующие методологические принципы:

- единства сознания и деятельности (Б.Г.Ананьев, Л.С.Выготский, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.В. Петровский);
- социальной обусловленности психических явлений в сфере трудовой деятельности людей (В.А.Бодров, Г.С.Никифоров, В.В.Новиков, Б.Д.Парыгин, А.В.Петровский, В.Ю.Рыбников, А.А.Ухтомский,

В.Д.Шадриков);

- обусловленности психологической теории запросами общественной практики (Л.С.Выготский, Е.А.Климов, Б.Ф.Ломов, В.В.Новиков, С.Л.Рубинштейн);

Теоретическая концепция опирается на ряд положений российской и зарубежной психологической науки:

- психологии труда оперативного персонала (У.Вудсон, А.Ф.Дьяков, О.А.Конопкин, Д.Коновер, Б.Ф.Ломов, Д.Мейстер, Е.А.Милерян, В.Д.Небылицын, Г.С.Никифоров, Д.А.Ошанин, В.П.Третьяков, Дж.Рабидо, Г.Салвенди, А.Г.Чачко,);
- психологии управленческой деятельности (А.А.Деркач, П.Дракер, А.Л.Журавлев, Т.С.Кабаченко, А.И.Китов, Б.Ф. Ломов, Н.Н.Обозов, Д.Осгуд, Т.Питерс, В.Ф.Рубахин, Я.С.Улицкий, Л.Л.Уманский, Л.Якокка);
- психологические концепции личности и деятельности (Б.Г. Ананьев, А.А.Бодалев, В.А. Бодров, К.М. Гуревич, В.А. Дятлов, Р.Л. Кричевский, И.Д. Ладанов, В.Н. Мясищев, В.А. Петровский, К.К. Платонов, В.В. Травин, Л.А. Ясюкова);
- подходы к анализу деятельности и ее структуры (А.В.Брушлинский, В.Б.Давыдов, В.П.Зинченко, А.Н.Леонтьев, С.Л.Рубинштейн);
- методологию, теорию и практику организации внутрифирменного обучения (А.А.Вербицкий, А.А.Давыдов, В.С.Дудченко, Е.Н.Дубиненкова, С.И.Змеев, А.В.Карпов, Н.В. Ключева, И.М. Скитяева, И.А.Ямщиков);

Методы исследования основаны на анализе научной литературы по проблеме диссертации, наблюдении и опросных методах. В работе были применены:

- анализ документации предприятия (динамика технологических нарушений по вине персонала, акты по составу инцидентов, статистика по экономическому ущербу);
- деловые, имитационные и порождающие игры, тренинги;
- тестовые методики (исследование психических процессов, интеллектуальной лабильности, ассертивности, локус-контроля,

профессионального выгорания, Г.Айзенка “Темперамент”, Э. Шейна “Якоря карьеры”, С.Хобфолла “Шкала SACS”.)

- профессиографический опросник, опросник экспертной оценки оперативного персонала, опросник, выявляющий факторы надежности деятельности, удовлетворенности трудом А.Майера, многоуровневый личностный опросник “Адаптивность”.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

- Раскрыта эволюция теоретико-методологической базы СПО надежности деятельности персонала энергопредприятий;
- Определено содержание СПО надежности деятельности персонала и установлены основные его предметные области.

Теоретическая значимость.

- Проведен теоретический анализ и осмысление современных представлений о содержании и направлениях СПО надежности деятельности;
- Обоснованы цель, задачи, принципы СПО надежности деятельности на энергопредприятиях;
- Теоретически обоснованы алгоритм и технологии СПО надежности деятельности персонала энергопредприятий.

Практическая значимость исследования.

- Разработанные в диссертации научно-практические рекомендации и тренинги могут найти свое применение в подготовке и повышении эффективности работы персонала энергопредприятий, а также могут быть полезны психологам, работающим в организациях по выработке навыков эффективного управления.
- Изучено влияние социально-психологической компетентности на надежность деятельности персонала энергопредприятий.
- Разработана программа внутрифирменного обучения (ВФО), которая может быть положена в основу системы профессионального и личностного развития персонала энергопредприятий

Достоверность и надежность полученных результатов обеспечиваются методологической обоснованностью исходных параметров исследования, адекватностью его задач, методов и логики, репрезентативностью объема выборок, непротиворечивостью выводов и сочетанием количественного и качественного анализа.

Положения, выносимые на защиту

1) СПО надежности деятельности персонала представляет собой систему социально-психологических мероприятий, направленных на формирование профессионального мастерства специалиста. Эта система ориентирована на изучение и развитие профессиональной и социально-психологической компетентности личности, в целях повышения надежности ее деятельности.

2) Специфика содержания и технологии СПО надежности деятельности персонала определяются особенностями личности специалиста, своеобразием организационной культуры предприятия и конкретными задачами деятельности организации;

3) СПО надежности деятельности персонала базируется на следующих принципах: включенности социально-психологического обеспечения в деятельность организации; соответствии содержания психологического обеспечения задач деятельности персонала; комплексности в психологическом обеспечении задач организации; индивидуальном подходе в выборе методов и средств развивающего непрерывного образования и психологического сопровождения деятельности персонала.

4) Для повышения надежности деятельности персонала необходима разработка модели ВФО, учитывающая специфику организации, потенциал личности, опирающуюся на современные педагогические подходы к образованию. Основными принципами ВФО являются: принцип системности, единства личности и поведения, опора на процессное консультирование, непрерывность ВФО, эффективность управления системой ВФО, вовлеченность и сотрудничество персонала, ориентация на факты при анализе процесса и результатов деятельности. Основными субъектами СПО надежности деятельности являются

оперативный персонал, управленческие кадры, персонал и культура организации.

Апробация работы и внедрение результатов

Исследование было проведено в семи организациях, расположенных в г.г. Йошкар-Оле, Сернуре, Козьмодемьянске (Республика Марий Эл). Всего в исследовании приняло участие человек 53 человек оперативного персонала, 68 менеджеров, рабочих и специалистов, а также контингент обучающихся в системе внутрифирменного обучения в Учебно-курсовом пункте ОАО “Мариэнерго”. В г.Йошкар-Оле исследование проводилось в энергетической системе ОАО “Мариэнерго” в подразделениях (ЙТЭЦ, ЙОЭС, СЭС, ГМЭС, МЭС), а также Марийском РДУ, ОАО “Мариэлектросетьсервис”, ОАО “Мариэнергоремонт” общей численностью 2397 человек. В ОАО “Мариэнерго”, разработана, утверждена и внедрена “Программа по социально-психологическому обеспечению надежности профессиональной деятельности персонала”. В образовательный процесс внедряется программа, разработанная Учебно-методическим кабинетом по профессионально-техническому образованию кадров Минтопэнерго РФ и АО “ГВЦ Энергетики” РАО “ЕЭС России”. Разработана и апробирована оригинальная программа “Гуманитарная подготовка персонала предприятий ТЭКа”.

Основные положения и результаты исследования обсуждались на заседании кафедры педагогики и педагогической психологии ЯрГУ им. П.Г. Демидова, отражены в докладах на международном конгрессе “Социальная психология XXI столетия (Ярославль, 2003-2005), сборниках трудов по проблемам дополнительного профессионального образования (Москва 2003, 2004). Комплекс примененных в работе методик, а также теоретические и эмпирические исследования апробированы и используются в практической работе Учебно-курсового пункта ОАО “Мариэнерго” (2000-2006г.г.). Результаты исследования вошли в лекционные и практические материалы по курсам “Психологические аспекты обеспечения техники безопасности на производстве”, “Основы валеологии для производственника”, “Игры-тренинги для оперативного персонала”. Данные методики обсуждались и были рекомендованы к применению

для подготовки оперативного персонала в Петербургском Энергетическом институте повышения квалификации (Петербург, 2003), на семинарах Департамента Управления и подготовки кадров РАО "ЕЭС России" (Ижевск, 2003, Калуга, 2004), Учебно-Методическом Центре Минтопэнерго (Москва 2005).

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы (173 источника, из них на иностранном языке - 7) и приложений (12).

Основное содержание работы

Во введении обоснованы актуальность, определяются проблема, цель, объект, предмет, задачи, методология и методы исследования, раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы, сформулированы основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе "Надежность как предмет социально-психологического изучения" представлен анализ литературы по проблеме исследования, определяются социально-психологические аспекты и предметные области обеспечения надежности деятельности персонала. Данная проблема в профессиональной деятельности имеет достаточно проработанные теоретические основы и практические результаты благодаря исследованиям В.А.Бодрова, К.М.Гуревича, В.П.Загрядского, Е.А.Климова, Б.Ф.Ломова, В.Л.Марищука, В.Д.Небылицына, Г.С.Никифорова, К.К.Платонова, В.Ю.Рыбникова. В то же время, проблему нельзя считать решенной. В работе представлены основные подходы к проблеме надежности деятельности. В инженерной психологии принято оценивать **надежность работы оперативного персонала** по комплексу его внутренних свойств, обуславливающих способность оператора сохранять на заданном уровне показатели труда и поддерживать требуемые рабочие качества в условиях существенного усложнения деятельности - **базовая надежность** (А.Ф. Дьяков). В профессиональной деятельности проявляется **прагматическая надежность**, которая выражается вероятностью выполнения оператором требуемого алгоритма действий либо принятия оптимального решения. Базовыми для

нашего исследования являются подходы, в которых **надежность** рассматривается как:

- сформированность моделей деятельности (Б.Ф.Ломов, А.Г.Чачко);
- качество трудовой деятельности (А.Ф.Дьяков, Е.А.Милерян, В.Д.Небылицын);
- безошибочное действие, помехоустойчивость (В.П. Третьяков, К.К.Платонов).

Существенно влияние **субъективных и объективных** факторов на надежность работы персонала. В диссертации подробно структурированы и проанализированы факторы, влияющие на надежность работы персонала:

1. Субъективные:

- Социально-психологический (характер отношений между людьми, сплоченность в группе, микросреда);
- Психофизиологический (темперамент, пол, возраст, состояние здоровья, физические способности);
- Психологический (индивидуальные ценности, опыт, мотивация, потребности, характер, умственные способности, уровень подготовленности).

2. Объективные:

- Организационный (нормы, традиции, организационная культура),
- Нормативный (организация деятельности, рабочего места, правила, контроль деятельности, уровень зарплаты, продолжительность отпуска);
- Образовательный (система и методика обучения, обмен опытом, профессиональные знания, усвоение потока информации).

3. Средовые:

- хронобиологический фактор (сменный и вахтовый режим труда);
- факторы производственной среды (запыленность, вибрация, влажность);

- климатические и метеорологические факторы;
- химические факторы (канцерогенные, радиоактивные вещества).

Рассматривая уровни надежности, мы опираемся на исследования А.Н.Леонтьева, который выделяет разные уровни изучения человека: **биологический, психологический и социальный. Биологический уровень** учитывает генетическую природу человека, физиологические системы, психические процессы. **Психологический** уровень надежности деятельности персонала включает в себя: образование, квалификацию, самооценку, самоконтроль, уровень развития способностей, уровень рефлексии, творческие характеристики, индивидуальный стиль деятельности. При рассмотрении **социально-психологического** уровня надежности выделим два подуровня:

1)Подуровень личности

- значение для труда работника взаимоотношений в коллективе, контактной и референтной группах, лидерства, руководства;
- социально-психологические компоненты трудового потенциала работника (статусные, нормативно-ролевые);
- высокая профессиональная компетентность;
- мировоззрение, культурные ценности, характеристики поведения.

2)Подуровень организации

- система обучения и развитие персонала в организации;
- воздействие организационно-технических, социальных средств и стимулов, на трудовое поведение со стороны предприятия и общества;
- система управления, планирования, материального и морального стимулирования, социального контроля.

Во второй главе “Подходы к социально-психологическому обеспечению надежности деятельности оперативного персонала энергопредприятий” раскрываются алгоритм и технологии СПО деятельности работников, анализ подходов к организации системы внутрифирменного обучения. На основании изученной литературы (Ю.Н.Арзамаскина, Д.В.Гандер, А.А.Деркач,

М.А.Дмитриевой, Ю.М.Забродина, Л.В.Калинчук, Г.С.Никифорова, Л.Н.Корнеевой, В.Н.Селезнева, И.И.Черных) и собственных разработок мы определяем СПО надежности деятельности как интегративный процесс, включающий в себя совокупность мероприятий социально-психологического воздействия, которое выступает в роли формирующего и развивающего фактора, влияющего на личность и деятельность персонала, коллектива, а также организацию в целом. В исследовании основное внимание сосредоточено на **организационной культуре** и **внутрифирменном обучении** как факторах повышения надежности деятельности персонала. Предназначение организационной культуры непосредственно связано с решением ключевых задач выживания организации в социально-экономической среде и внутренней интеграции персонала для достижения целей. Организационная культура становится мощным рычагом, обеспечивающим надежность через формирование работоспособного и организованного коллектива, осознающего и принимающего основные цели и ценности организации, ее нормы, культуру, способного действовать в ординарных и нештатных ситуациях. Характеризуя особенности развития организации, мы опирались на исследования Т.Ю.Базарова, Б.Л.Еремина, Г.Л.Иванова, И.Д.Ладанова, Ф.Б.Михайлова, А.И.Пригожина, Р. Рютингера.

Следующим фактором, влияющим на надежность, является система обучения персонала. Ход реформ в энергетике (образование новых компаний) требует структурных преобразований в организации системы управления **обучением персонала**. В отечественной педагогической психологии и педагогики сформировались несколько подходов к обучению взрослых (Клюева Н.В.). Рассматривая **традиционную и андрагогическую** модели, **деятельностный и проектный подходы** применительно к обучению персонала энергокомплекса, можно утверждать, что они эффективны и малозатратны, обеспечивают надежность деятельности в стандартных ситуациях. Однако наличие нештатных ситуаций, аварий и инцидентов на энергопредприятиях, а также резко меняющиеся условия среды требуют особого подхода в обучении. Надежность деятельности зависит от эффективности мышления, которое

формируется в **инновационном обучении**. В ходе инновационного обучения происходит формирование социально-психологической компетентности, а также актуализация личностного потенциала при помощи группы. К инновационному обучению относятся и **интерактивные методы** обучения. Значимым для развития энергокомплекса становится **внутрифирменное обучение (ВФО)**. Если рассмотреть систему ВФО на основе процессного подхода, то можно выделить четыре основных элемента (Н.В.Клюева): требования предприятия, нормативные требования, механизмы обучения и развития персонала, контроль соответствия. Исходя из этого, логика учебного процесса строится в контексте **процессного подхода**: диагностика потребностей и выявление степени мотивированности к обучению участников, постановка целей на обучение, проектирование содержания и методов обучения, реализация обучения, оценка эффективности и внедрение результатов в практику работы с персоналом. В диссертации показана также **инвестиционная значимость системы ВФО**. Знания и навыки одного человека становятся достоянием всей компании. Проявляется эффект мультипликативного проявления знаний. **Направлениями СПО** надежности деятельности персонала являются:

- социально-психологическое сопровождение как целостный и непрерывный процесс изучения и анализа, формирования, развития и коррекции всех субъектов профессиональной деятельности;
- формирование организационной философии и культуры управления, базирующихся на понимании работниками своих целей и предназначения всего предприятия;
- гибкая кадровая политика, в том числе - новые методы и формы подготовки и переподготовки кадров.

В третьей главе **“Цель, задачи и принципы социально-психологического обеспечения персонала энергопредприятий”** представлена авторская модель СПО надежности деятельности персонала,

оценка эффективности ее работы. **Основной целью** эмпирического исследования является изучение сущности и закономерностей процесса СПО надежности деятельности персонала энергопредприятия и разработка научно-практических основ системы работы с персоналом на предприятии как социальной организации. Специфика содержания и технологии СПО надежности деятельности персонала энергопредприятий опосредуются своеобразием предметных областей, которыми являются: **организационная культура предприятия, психологические особенности личности и особенности профессиональной деятельности.** Создавая практическую модель СПО надежности деятельности оперативного персонала, мы выдвинули гипотезу, что надежность деятельности зависит от: системы внутрифирменного обучения на предприятии, социально-психологической компетентности и обученности оперативного персонала, социально-психологической компетентности и обученности управленцев. **Система внутрифирменного обучения** является составной частью СПО надежности деятельности персонала, так как включает в себя комплекс мероприятий, ориентированных на формирование специальных профессиональных знаний, умений и навыков, и систему воздействий, обеспечивающих развитие организационной культуры, оптимальной системы управления и руководства, формирования организационных отношений, формирование мотивации персонала на обучение и в целом на повышение привлекательности организации для работника. В работе представлены **механизмы**, лежащие в основе СПО надежности деятельности.

- *Для реализации поставленных целей и задач необходимо опираться на:*

стратегические и тактические задачи организации, систему теоретико-методологических принципов и подходов к обучению взрослых, потребности, тенденции развития общества, потенциал личности.

- *Интеграция современных педагогических моделей, разработанных в рамках социальной психологии*

образования, позволяет обеспечивать требуемую надежность. В практике нашей работы успешно применяются традиционная педагогическая, деятельностная, а также андрагогическая модели обучения. С другой стороны, от персонала требуется не только базовая технологическая компетенция, но и сопутствующие компетенции (системное мышление, коллективное принятие решений, креативность, инновационность, социально-психологическая компетенция). Поэтому в процессе обучения используются инновационная методология, психологическое консультирование и сопровождение проектов, которые являются значимыми для обеспечения надежности.

- ***Система ВФО ориентирована на самоопределение субъекта***, опора на ценностно-рациональные действия, которые позволяют повышать ответственность, задействовать личностный потенциал. При построении модели ВФО учитывалась типология М.Вебера: **традиционный, целе-рациональный и ценностно-рациональный подходы**. Отношение персонала к обучению и работе обеспечивает в разной степени надежность деятельности. Как показывает опыт, более эффективными в сложных, неопределенных и нестандартных ситуациях оказываются ценностно-рациональные действия работников.
- ***Важным для разработки механизмов обеспечения надежности через реализацию процесса обучения является учет и опережение меры развития***

личности к мере ее использования. Соотношение меры развития и меры использования характеризует надежность работы. При опережении меры развития к мере использования обеспечивается рост возможностей, актуальная готовность личности к быстро изменяющимся условиям, повышается надежность. **Основными принципами,** лежащими в основе разработанной нами модели СПО надежности деятельности являются: принципы системности, единства личности и поведения, опоры на процессное консультирование, непрерывности ВФО, эффективности управления системой ВФО, вовлеченности и сотрудничества персонала, ориентации на факты при анализе процесса и результатов деятельности.

Целью **социально-психологического обеспечения (СПО)** является обеспечение надежности деятельности персонала через психологическую и образовательную составляющие. Персонал организации в процессе внутрифирменного обучения (ВФО) превращает собственную познавательную деятельность в предмет познания, оценки, исследования, формирования отношения, преобразования и развития. **Методы ВФО (Табл.1)** носят не только инструментальную направленность (“делай так”), но и имеют ценностно-смысловой вектор.

Табл.1

Методы ВФО

Метод	Цель	Субъект обучения
Интерактивные технологии обучения (имитационные, деловые,	Развитие индивидуальных способностей к координированию деятельности, рефлексии, ассертивности, повышение адаптации личности, а также психологической подготовки в экстремальных ситуациях	Оперативный, управленческий и рабочий персонал

организационно-деятельностные игры)		
Социально-психологический тренинг	Формирование межличностной составляющей профессиональной деятельности путем развития психодинамических свойств индивида, развитие социальных умений и навыков	Управленческий персонал
Ситуационный анализ	Обучение принятию ответственных решений в напряженной обстановке, к эффективному использованию должностных полномочий	Управленческий персонал
Порождающие игры (индивидуальные и групповые)	Моделирование аварийных ситуаций, развитие способности быстро выяснять причину инцидента и предсказывать возможные последствия произошедших изменений в ходе эксплуатации оборудования, формирование командных отношений, доверия и сплоченности микрогрупп, повышение ответственности и осознанности в ходе принятия решения, появляется эффект эмерджентности.	Оперативный персонал
Алгоритмический метод	Формирование модели: оперативные знания – оперативные решения – оперативные навыки, осмысливание процессов	Оперативный персонал
Гуманитарная подготовка	Формирование психологической компетентности, приобретение устойчивости к стресс – факторам, инициативного поведения работников и психогигиены взаимоотношений на производстве.	Персонал организации

В диссертации представлены этапы и направления реализации ВФО. Каждое направление образовательной и консультативной деятельности, включает в себя совокупность форм и методов, имеет законченный результат. Реализация модели СПО надежности деятельности оперативного персонала осуществляется по следующим этапам: **проблемно-диагностический, аналитико-целевой, информационно-операциональный, оценочно-рефлексивный.**

Субъектами СПО надежности профессиональной деятельности персонала

через систему ВФО являются: **оперативный персонал** (диспетчеры сетей, дежурные подстанций), **управленческие кадры** (руководители отделов управления, начальники и главные инженеры РЭС, мастера), **персонал организации** (работники управления, рабочий персонал – электромонтеры, стропальщики), **организационная культура**. Анализ эффективности модели проводился по двум направлениям: **объективные показатели** (производственные, экономические, организационные), **субъективные показатели** (опрос, анкетирование, тестирование персонала). Нами проведено исследование персонала организации до обучения и после обучения на основе анализа деятельности и опроса. На основании используемых методов были получены следующие результаты.

1.Оперативный персонал

Обучение ориентировано на обеспечение надежности через систему ВФО и предполагает формирование и развитие: социально-психологической компетентности, многоканальную передачу знаний и опыта работниками, формирование системности и эффективности мышления, задействование ценностного и рефлексивного потенциала личности. Совместно с экспертами-технологами разработана методическая база обучения, определены мероприятия по обеспечению надежности деятельности диспетчера: улучшение качества подбора кандидатов на должность диспетчера, оптимизация коллективной формы переподготовки, обоснованное комплектование коллектива смены для оптимального взаимодействия в смене. Данные, полученные в ходе проведенного исследования, выявляют положительную тенденцию по следующим характеристикам: **интеллектуальной лабильности**, (на 3 %), что положительно влияет на обучение персонала и адаптацию к новым, быстро меняющимся требованиям, умению быстро принять решение; **интернальности**, (на 3%), обеспечивающей соответствующую надежность деятельности, повышенную ответственность и самоконтроль персонала; **экстраверсии-интроверсии**, эмоционально-волевые свойства личности определялись по показателям нейротизма. Положительная тенденция в

развитии коммуникативных навыков, эмоциональной устойчивости, средняя экстравертированность (на 5%) позволяет обеспечивать надежность связи при оперативных переключениях. Для проведенных тестов уровень значимости принимался равным 0,05, расчеты показали, что все значения коэффициента Стьюдента $t_{\text{экс}} > t_{\text{крит}}$, тем самым подтвердив гипотезу, что средние значения выборок не равны.

Вид теста:	Уровень значимости, α	$t_{\text{экс}}$	$t_{\text{крит}}$	Гипотеза о не равенности средних значений
• интеллектуальная лабильность	0,05	2,12	1,98	+
• интернальность	0,05	2,19	1,98	+
• экстраверсии -интроверсия	0,05	2,06	1,98	+
• нейротизм	0,05	2,29	1,98	+

На основании экспертной оценки по уровню сформированности коммуникативных способностей, выраженности профессионально - важных качеств (ПВК) и контент-анализа решений проблемных ситуаций взаимодействия оперативного работника с другими службами (обобщенный показатель социально-психологической компетентности) оперативные работники были отнесены к группам с высоким, средним и удовлетворительным уровнями социально-психологической компетентности. После обучения возросло количество оперативных работников с высоким и средним уровнем **социально-психологической компетентности**. На основе анализа деятельности оперативного персонала были получены данные, которые свидетельствуют, что обучение приводит к увеличению работников с оптимальным уровнем надежности (10%).

Табл.2

Оценка респондентов по уровням надежности до и после обучения (в %)

номинальный	потенциальный	перспективный	оптимальный
-------------	---------------	---------------	-------------

до обучения	после обучения	до обучения	после обучения	до обучения	после обучения	до обучения	после обучения
4	6	22	18	63	55	11	21

Результатом обучения оперативного персонала становится совершенствование умения работать в группах в режиме нештатных ситуаций, выделять стратегически важные вопросы, рефлексировать, конструктивно решать конфликты, принимать оптимальные решения. Данные результаты были достигнуты за счет использования в обучении профессиональных задач, упражнений, порождающих и имитационных игр и тренингов, поиска нестандартных решений, задействование ценностного потенциала личности.

2. Управленческие кадры

Основной целью работы с менеджерами мы ставили переориентацию мышления и “видения” ситуаций в организации данной категории, а также **осознание и принятие ответственности** за изменения, которые начнут формироваться в процессе работы. Для повышения **социально-психологической компетентности управленческого персонала** был проведен ряд занятий в формате интерактивного обучения, тренингов, деловых и ситуационных игр. Целью обучения является совместная деятельность по постановке стратегических задач, раскрытие внутренних резервов работника, т.е. способности организовывать эффективное взаимодействие с подчиненными или партнерами в системе деловых и личностных отношений, принятие решений в экстремальных ситуациях, повышение стрессоустойчивости личности.

Выявлены устойчивый интерес и положительная мотивация на обучение, доброжелательность в общении, повышение уровня вариативности поведения при принятии решений, повышение стрессоустойчивости. За время обучения в режиме интерактивного взаимодействия у руководителей происходит гармонизация личностных ценностных ориентаций, деловое общение наполняется менее прагматическим и директивным, но более гуманным нравственным смыслом. Данные подтверждаются результатами выходного анкетирования: положительно оценивают обучение – 98 %, хотели бы продолжить обучение – декларативно (98%), фактически

(43 %). Удовлетворяет содержание обучения – 86 %, форма – 86 %, качество преподавания – 98 %. После обучения исследования показали важность в арсенале менеджеров **регуляторных качеств** (что объяснимо, так как исследования проводились с менеджерами в основном низшего и среднего звена), но возросла и значимость качеств **социально-коммуникационного и мотивационно-ориентировочного блоков**.

Табл. 3

Оценка респондентов по профессионально-важным качествам до и после обучения (в баллах)

Блоки ПВК	Средний балл (до обучения)	Средний балл (после обучения)
Интеллектуальный	4,3	4,0
Социально-коммуникационный	3,7	4,0
Регуляторный	4,5	4,4
Мотивационно-ориентировочный	2,4	2,7

Тенденция улучшения подтверждается данными по стратегиям преодоления – повышение просоциальных стратегий – “ассертивные действия”(6%), “вступление в социальный контакт”(12%), “поиск социальной поддержки” (11%). Произошло уменьшение процента нежелательных стратегий поведения (“асоциальных” – на 31% и “агрессивных” на 8% действий). Снизился уровень профессионального выгорания (до 5%). Заметна положительная тенденция по уровню locus-контроля. (6%) При уровне значимости 0,05 расчетное значение коэффициента Стьюдента **составляет $t_{\text{эсп}} = 2,8$** . Считаем, что данные факторы способствуют повышению надежности деятельности при выполнении управленческих задач. Данные результаты были достигнуты за счет высокой мотивации на обучение, использования интерактивных методов, упражнений, деловых игр и тренингов, решения нестандартных ситуаций.

3. Персонал организации

При обучении персонала организации была поставлена задача повышения социально-психологической компетентности через информированность, развитие коммуникативности, навыков адаптации и формирование значимости

профилактики здоровья (предупреждение стрессов). После обучения возрастает количество лиц с **высоким уровнем адаптации**, что свидетельствует о положительном влиянии процесса обучения на способность к адаптации у персонала (11%). Анализ опросников показывает, что относительно высокий уровень **ассертивности** достигается не за счет оптимальных (ассертивных) действий (шкала А), а в силу доброжелательности, нравственного потенциала личности (шкала Б). После обучения увеличилось количество лиц с высоким уровнем ассертивности (10%). Снизился уровень профессионального выгорания (до 8%). При уровне значимости 0,05 расчетное значение коэффициента Стьюдента составляет $t_{\text{эсп}} = 2,8$.

Анализ производственной документации предприятия по технологическим нарушениям по вине персонала позволил выявить и сравнить **надежность** (как безаварийность работы) профессиональной деятельности ОАО “Мариэнерго” и других энергопредприятий (Рис 3), а также зависимость количества технологических нарушений от обученности персонала. Данные результаты были достигнуты за счет: целенаправленной работы по совершенствованию психологии управления, информированности, повышению уровней ответственности и заинтересованности, адаптации, ассертивности, стрессоустойчивости.



Рис.2 Соотношение количества обученного персонала (на 1000 чел.)

и числа технологических нарушений в 2002г.

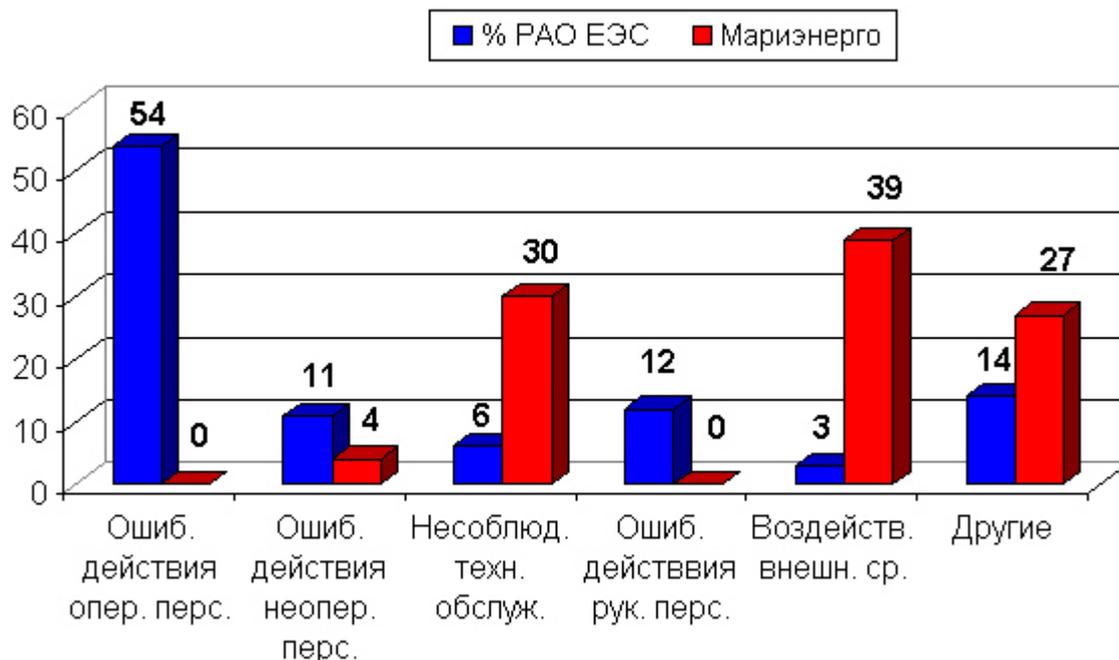


Рис.3 Основные причины технологических нарушений (в том числе по вине персонала) в % от общего числа нарушений в 2002г.

4. Организационная культура

Диагностику организационной культуры проводилась с помощью опроса, наблюдения и интервью. Для диагностики организационных условий, удовлетворенности трудом и личностным профессиональным развитием, психологическим климатом и элементами организационной культуры была проведена анкета. Исследования выявили, что организация - высокорегламентирована и жестко структурирована в силу специфики энергетической отрасли. Тип организационной культуры можно охарактеризовать как **бюрократический**. Основная миссия организации – надежность обеспечения потребителя электроэнергией.

На основании полученных данных, было принято решение в обучении акцентировать внимание на формировании и развитии у персонала тех черт, которые способствуют развитию и эффективности организации: системного мышления, личного мастерства, ментальной модели, создание общего видения, группового обучения. В организации в формате ВФО реализуется программа

по СПО надежности профессиональной деятельности персонала, гуманитарная подготовка, которая предполагает выстроенность обучения на трех уровнях: на уровне **“личность”** - формирование рефлексивности, направленности на осознание собственного профессионального и личного поведения, более ответственное отношение к взаимоотношениям на разных уровнях; на уровне **“группа”** – групповое сплочение и групповые нормы и ценности, сформированные в совместной образовательной практике, сближение целей и установок; на уровне **“организация”** – готовность к изменениям, более высокий уровень адаптивности к условиям конкурентной среды, психологическое обеспечение профессионального здоровья работников.

На всех уровнях обучения (личность, группа, организация) происходят изменения из разряда – общее развитие. Положительные изменения описываются признаками: ценность деятельности на данном предприятии, связывание профессиональной карьеры с работой на данном предприятии, эмоционально-окрашенные коммуникации на основе направленности на рабочие результаты, чувство собственной причастности к результатам деятельности организации, восприятие сотрудниками себя как субъекта. Данные после обучения свидетельствуют о возросшей удовлетворенности руководством, собственным развитием и деятельностью. Произошло смещение акцентов значимости в направлениях **“мое развитие”**, **“моя деятельность”**, понимание значимости организации и руководства.

Табл.4

**Оценка респондентами организационных условий деятельности
по отношению до и после обучения в %**

Блоки	Удовлетворенность до обучения	Удовлетворенность после обучения
Мои коллеги	75	86
Мой начальник	63	67
Моя деятельность	45	52
Мои условия работы	45	45

Организация и руководство	58	64
Мое развитие	42	58
Оплата моего труда	25	25
Рабочее время	75	75
Защищенное рабочее место	88	88

Полагаем, что удовлетворенность условиями деятельности улучшилась вследствие: внимания к проблемам персонала со стороны управленческого персонала, положительного влияния процесса обучения на развитие личности, понимания и принятия происходящих в организации процессов, применения рекомендаций и практических навыков в реальной трудовой деятельности, осознания и принятия действий коллег по работе, разграничивая личность и действие.

В заключение работы показано, что СПО надежности деятельности оперативного персонала отвечает требованиям современных отношений в энергетических компаниях. Оно влияет на повышение конкурентоспособности организации в результате комплексного решения психологических и организационных проблем энергопредприятия и персонала. Проведенные нами исследования и практика внедрения их результатов позволяют сделать следующие **выводы**:

1. СПО надежности деятельности оперативного персонала является составной частью обеспечения надежности деятельности энергопредприятия.
2. Роль оперативного персонала в системе обеспечения надежности деятельности заключается в **предотвращении и ликвидации инцидентов**. Соответственно психологическое обеспечение должно включать обеспечение надежности деятельности при стандартных процедурах и обеспечение готовности к аварии. Надежность деятельности персонала, рассматриваемая нами как **вероятность отсутствия ошибок, сформированность моделей деятельности, качество трудовой деятельности** и обеспечивается целым рядом

социально-психологических мероприятий.

3. Основными уровнями, обеспечивающими надежность деятельности являются: **организационный**, изменяющий условия деятельности, (организационная культура и философия, внутрифирменное обучение) и – **индивидуальный**, изменяющий и адаптирующий личность человека (саморегуляция, изменение мотивации, осмысление своей роли в организации, ценностное ориентирование).
4. Средством повышения социально-психологической компетентности, укрепления связей и отношений, сформированности динамической модели объекта управления и степени готовности к опознанию ситуаций является созданная нами **система социально-психологического обеспечения (СПО)**, центральным звеном которой является **внутрифирменное обучение (ВФО)**.
5. Повышение надежности деятельности обеспечивается: информационно-психологическое сопровождением, осознанностью происходящих технологических, психологических и социальных процессов, созданием единого образовательного пространства, совершенствованием форм и методов преподавания, формированием корпоративной культуры, атмосферы доверия и сотрудничества.
6. Модель ВФО включает в себя цель, задачи, механизмы, принципы, этапы и технологии системы ВФО. На практике апробирована система социально-психологического обеспечения деятельности оперативного персонала, управленческих кадров, рабочего персонала. Доказана ее эффективность. Показано, что система ВФО влияет на надежность деятельности персонала энергообъектов.

Список работ, опубликованных по теме диссертации

1. Ключева Н.В., Ипатова Л.Ф. “Психолого-педагогические и организационно-методические основы внутрифирменного обучения”, Научный поиск, Выпуск 3, Ярославль, 2002г. С.181-191.

2. Ипатова Л.Ф. Обучение и подготовка персонала энергообъектов. //Сб. трудов по проблемам дополнительного профессионального образования, Выпуск 4 – М.: МАПДО, ИПК Госслужбы, 2003. С.162-168.
3. Ипатова Л.Ф. Качество образования как условие надежности и эффективности в работе персонала энергопредприятий, Выпуск 5 – М.: МАПДО, ИПК Госслужбы, 2004. С.64-69.
4. Ипатова Л.Ф. Модель социально-психологического обеспечения надежности деятельности оперативного персонала энергопредприятий. Научный поиск. Сб. научных трудов студентов, аспирантов и молодых преподавателей. ЯрГУ Выпуск 6, 2005 С.118-122.
5. Ипатова Л.Ф. Изотерапия как способ саморегуляции. Межвузовский сб. научных трудов. Вопросы психологии творчества /под ред. М.В.Жижиной. Саратов: Изд.Саратовского университета, Выпуск 6, 2003. С.226-230.