

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П.АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)
Институт психолого – педагогического образования
Кафедра социальной психологии

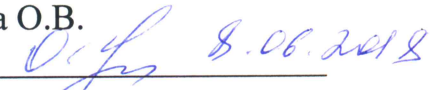
ЧЕРНЯВСКАЯ АНГЕЛИНА ВЛАДИМИРОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

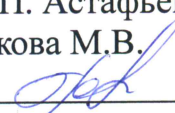
**ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ЗАПРОС НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ИТ-КОМПАНИИ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология трудовой деятельности

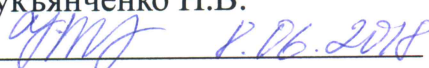
ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.пс.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Груздева О.В.



Научные руководители:
к.пс.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Горнякова М.В.



к.пс.н., доцент кафедры
психологии труда и инженерной
психологии СибГУ
им. М.Ф. Решетнева
Лукьянченко Н.В.



Дата защиты

Обучающийся:
Чернявская А.В.



Оценка

Красноярск 2018

Реферат

Дипломная работа 88 с., таблиц 5, рисунков 13, источников 43, приложение 4.

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ЗАПРОС НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ИТ-КОМПАНИИ

Цель работы – выявить и охарактеризовать потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников ИТ-компаний.

Объект исследования – психологическое сопровождение.

Предмет исследования – потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников ИТ-компаний.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что формулируемый запрос сотрудников ИТ-компаний носит упрощенный характер при наличии психологических проблем, которые могут рассматриваться из потенциального запроса.

Практическая значимость результатов исследования определяется возможностью их применения руководителями организации для внедрения внешней или внутренней психологической службы, а также при разработке рекомендаций в гармонизации трудовой деятельности специалистов сферы информационных технологий.

Значимость работы: высокая.

Содержание

Введение.....	4
Глава 1 Теоретический анализ проблемы потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний	7
1.1 Характеристика понятия психологического сопровождения.....	7
1.2 Особенности профессиональной деятельности сотрудников IT-компаний	11
1.3 Сущность феномена психологического запроса.....	20
Выводы по первой главе.....	30
Глава 2 Эмпирическое исследование проблемы потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний	31
2.1 База и методы исследования	31
2.2 Результаты исследования	34
Выводы по второй главе	52
Заключение	54
Рекомендации	57
Список использованных источников	64
Приложения.....	67
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть.....	68
Приложение Б (справочное) Методика «Запрос на работу психолога труда в организации».....	80
Приложение В (справочное) Методика «Измерение лояльности» (С.С. Баранская).....	82
Приложение Г (справочное) Методика «Определение удовлетворенности трудом» (Р. Кунин).....	84
Приложение Д (справочное) Методика «Диагностика мотивационной структуры личности» (В.Э. Мильман).....	88

Введение

В условиях развивающегося рынка труда, эффективная деятельность персонала является одним из основных конкурентных преимуществ, определяющим выживание и экономическое положение организации. В современных условиях возросла потребность общества в услугах практического психолога, который оказался востребованным во всех сферах - в образовании, производственном, управленческом и ином труде, бизнесе, коммерции, и во всех измерениях повседневной жизни. Таким образом, психология приобретает всё большее значение в обществе. Эта отрасль знания во многом изменила взгляд человека на самого себя. Неотъемлемой составляющей качества жизни стала возможность саморазвития, в поисках средств которого люди обращаются к психологическим закономерностям. Психологические услуги являются составляющей социальной среды современного человека. Главной тенденцией в управлении современными производственными организациями стало смещение акцента на человека. И эффективность современных организаций в значительной мере становится зависимой именно от человека - от того, насколько в социальной организации реализуются его жизненные интересы. Поэтому можно говорить о двунаправленности современных организаций – собственно организационной, связанной с основным назначением данной организации, с ее социальной функцией и социальной, обеспечивающей удовлетворение жизненных интересов членов организации. Возрастание роли второй направленности организации побуждает говорить о целостной системе работы по удовлетворению интересов членов организации. Именно такая система управления, в основе которой лежат жизненные интересы членов организации, и понимается как система социального управления. В результате возрастает роль и организационного психолога, который принимает непосредственное участие в работе по совершенствованию системы социального управления организации (отбор, подбор, адаптация, оценка, мотивация, обучение сотрудников в организации, развитие организационной культуры, консультирование по различным вопросам, как руководства, так и рядовых работников). Именно организационный психолог имеет возможность, обладая определенными знаниями и навыками, проводить необходимые исследования в организации и достаточно эффективно способствовать развитию системы социального управления и организации в целом. К сожалению, в настоящее время в российских организациях практически невозможно встретить организационного психолога, который так необходим для организационного развития. Поэтому данная работа и направлена на раскрытие той важнейшей роли организационного психолога в жизнедеятельности и развитии организации [15].

Есть такой вид деятельности как ИТ-сфера, которая оказывает особенно активное влияние на личность работника. Поскольку подавляющее

большинство времени специалисты IT-компаний проводят в виртуальном мире и с техникой, у них часто возникают серьезные сложности в общении с другими людьми. Насыщенный график, сидячая работа, практически полное отсутствие эмоциональных контактов в процессе трудовой деятельности и минимальное количество вербального общения приводит к тому, что у работников IT-сферы возрастает риск формирования профессиональных деформаций. Справиться с ними позволит профессиональная психологическая помощь. Статистика неумолимо показывает – лишь 40% подчиненных IT-специалистов устраивает своих руководителей. В отношении IT-менеджеров среднего звена этот процент еще ниже. Существует такая тенденция, как отношение со стороны владельцев или руководителей бизнеса к IT-технологиям как к второстепенной составляющей бизнес-процессов. В данный момент многие недооценивают роль грамотного управления IT-персоналом, и в скором времени именно это направление выйдет на первый план. Развитие персонала необходимо не только в случае «комплектации» кадров, но и для мотивации наиболее ценных IT-специалистов, повышения их лояльности к компании [28.]

Теоретическая и практическая актуальность обусловила цели и задачи исследования.

Объект исследования: психологическое сопровождение.

Предмет исследования: потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний.

Цель исследования: выявить и охарактеризовать потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний.

Согласно цели работы, сформулированы следующие задачи:

1. Провести теоретический анализ психологической литературы по проблеме исследования.
2. Организовать и провести эмпирическое исследование потенциального запроса на психологическое сопровождение.
3. Выявить основные характеристики потенциального запроса сотрудников IT-компаний как обоснование необходимости введения психологического сопровождения.
4. Разработать рекомендации по введению психологического сопровождения для сотрудников.

Гипотеза: мы предполагаем, что формулируемый запрос сотрудников IT-компаний носит упрощенный характер при наличии психологических проблем, которые могут рассматриваться из потенциального запроса.

Методы исследования.

- 1) Теоретический – анализ научной литературы по проблеме исследования.
- 2) Эмпирические: тестирование, анкетирование.
- 3) Методы математической статистики: корреляционный анализ с использованием коэффициента Спирмана.

В исследовании приняли участие менеджеры по проектам, контент-менеджеры, специалисты отдела мониторинга, специалист отдела сонар, кастомеры, руководитель отдела мониторинга, руководитель отдела кастомера, аналитик и зам. директор общим количеством 30 человек со стажем работы от двух месяцев до 3 лет.

Для реализации поставленных задач использовались следующие методики: тест «Определения удовлетворенности трудом» Р.Кунина, методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская, тест «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана, а также разработанный нами опросник «Запрос на работу психолога труда в организации».

Новизна нашего исследования состоит в том, что на уровень эффективности профессиональной деятельности сотрудников IT-компании влияет их удовлетворенность трудом и особенности психологического реагирования на те или иные рабочие ситуации.

Практическая значимость выполненной работы заключается в выявлении запроса на психологическое сопровождение сотрудников IT-компании. Данная работа может быть полезна при внедрении внешней или внутренней психологической службы, а также при разработке рекомендаций в гармонизации трудовой деятельности специалистов.

Структура работы: дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы, приложения.

Глава 1 Теоретический анализ проблемы потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний

1.1 Характеристика понятия психологического сопровождения

Понятие «психологическое сопровождение» возникло в отечественной науке сравнительно недавно и прочно вошло в список терминов, часто применяемых нашими психологами. Более того, понятие «психологическое сопровождение» многими специалистами интерпретируется как элемент системы практической работы психолога. Несмотря на продолжительный период применения этого термина, общего определения не наличествует, а разные авторы дают разное определение данного понятия [25].

В сегодняшний день наиболее развита система психологического сопровождения в сфере школьного образования. Часть специалистов считают, что данный термин тесно связан с педагогической поддержкой, но выступает в качестве самостоятельного педагогического инструмента, а ряд авторов придерживаются мнения о том, что педагогическое сопровождение представляет собой независимое явление. Целью психологического сопровождения в образовании, как указывает И.В. Дубровина, является обеспечение психического и психологического здоровья детей дошкольного и школьного возраста, то есть создание условий для полноценного психического развития ребенка на всех этапах онтогенеза. С этой точки зрения, психологическое сопровождение может интерпретироваться как многофункциональный метод преднамеренных изменений различных личностных конструктов [35].

В организационной психологии под психологическим сопровождением в сфере профессиональной деятельности автор Е.И. Казакова и А.П. Тряпицина понимают метод, который обеспечивает создание условий для принятия субъектом развития оптимальных решений в различных ситуациях жизненного выбора. Это комплексный метод, в основе которого проистекают четыре функции: диагностика существа возникшей проблемы, информация о существе проблемы и путях ее решения, выработка плана решения проблемы, первичная помощь на этапе реализации плана решения [15].

Этимологически понятие «сопровождение» имеет сходство с таким понятием, как содействие, совместное передвижение, помощь одного человека другому в преодолении трудностей. В словаре В. Даля сопровождение интерпретируется как действие по глаголу «сопровождать», т. е. «проводить, сопутствовать, идти вместе для проводов, провожатым, следовать». В широком значении слово «сопровождение» означает встречу двух людей и совместное прохождение общего отрезка пути. Сопровождать – это значит проходить с кем-либо часть его пути в качестве спутника или провожатого.

Психологическое сопровождение – это целостная, комплексная система взаимодействия психолога с человеком на уровне его субъективных психологических проблем для оказания ему психологической помощи и социальной поддержки.

Процесс психологического сопровождения сосредоточен на позитивных сторонах и преимуществах личности, способствует восстановлению веры в себя и свои возможности, повышает устойчивость личности к дестабилизирующим внешним и внутренним факторам. При этом ответственность за принятие решения лежит на самом человеке, а сопровождающий обладает только совещательными правами и учитывает его интересы [36].

Определение понятия «сопровождение» в современной педагогике и психологии подвергается анализу в контексте гуманистического подхода. Его использование было надобностью интеграции процессов обеспечения, поддержки, защиты, помощи и самостоятельности субъекта в принятии решений. В словаре русского языка С.И. Ожегова «сопровождение» истолковывается следующим образом: «следовать вместе с кем-нибудь, находясь рядом, ведя куда-нибудь или идя за кем-нибудь». Термин «сопровождение» (М.Р. Битянова, И. Кибак, Н.Л. Коновалова, Н.С. Пряжников, С.Н. Чистякова, Т.М. Чурекова и др.) и «поддержка» (А.Г. Асмолов, А.А. Бодалев, Т. Гордон, О.С. Газман, В.К. Зарецкий, Т.А. Марцалов, А.В. Мудрик, И.Ю. Шустова и др.) употребляются как синонимы для обозначения системы работы психолога, как особого вида оказания психологической помощи. В психологии «сопровождение» – это системная комплексная технология социально-психологической помощи личности (Г.Л. Бардиер, М.Р. Битянова, Е.И. Казакова, Н.А. Менчинская, В.С. Мухина, Ю. Слюсарев, Л.М. Шипицина, И.С. Якиманская и др.).

Н.С. Глуханюк рассматривает сопровождение как общий метод работы психолога, как метод создания условий для оптимальных решений в ситуации жизненного выбора. Таким образом, акцент ставится на ответственности самого субъекта развития [19].

Г.А. Берулава анализирует сопровождение с позиции субъектной парадигмы развития личности. Автор считает, что «примат интегративных личностных конструкторов» реализуется на основе всех уровней индивидуальности, поэтому основная задача практического психолога – психологическое сопровождение развития личности. Г.А. Берулава определяет цель сопровождения как создание нужных условий для ее наиболее эффективного становления.

А.А. Майер утверждает, что «сущностной характеристикой сопровождения в психологическом плане является создание условий для перехода личности к самопомощи». Согласно мнению автора, психолог лишь создает условия для реализации личностного потенциала. А.А. Майер считает, что в отличие от коррекции технология сопровождения предполагает не «исправление недостатков и переделку», а поиск скрытых ресурсов индивида и

его окружения, опору на его собственные возможности и создание на этой основе психологических условий для восстановления связей с социумом.

А.А. Майер в системе сопроводительной работы выделяет определенные этапы: – диагностика (отслеживание), служащая основой ответственности за принятое решение. – Постановка целей; – отбор и применение методических средств; – анализ промежуточных и конечных результатов, дающий возможность корректировать ход работы [37].

Р.В. Овчарова представляет сопровождение как направление и технологию деятельности психолога. По мнению автора, в первом случае сопровождение включает в себя поддержку личности и ее ориентирование в трудных, проблемных ситуациях, а также сопровождение естественного развития индивидуально-личностного потенциала. Во втором случае – это 20 «комплекс взаимосвязанных и взаимообусловленных мер, представленных разными психологическими методами и приемами, которые осуществляются в целях обеспечения оптимальных социально-психологических условий».

Что касается содержания термина сопровождение, то наиболее верным, на наш взгляд, является определение М.Ю. Шейниса:

«Сопровождение – система профессиональной деятельности психолога, направленная на создание социально-психологических условий для успешной профессиональной деятельности и личностного роста сотрудника в ситуациях служебного взаимодействия».

Психологическое сопровождение представляет собой целостный процесс изучения формирования развития и коррекции профессионального становления личности. При этом с одной стороны характеризуя данный процесс следует отметить что его цель полноценная реализация профессионально-психологического потенциала личности и удовлетворение потребностей субъекта деятельности.

Соответственно результатом является профессиональное развитие и саморазвитие реализация профессионально-психологического потенциала субъекта труда обеспечение профессионального самосохранения удовлетворенность трудом и повышение эффективности профессиональной деятельности.

С другой стороны психологическое сопровождение это технология основанная на единстве четырех функций диагностики существа возникшей проблемы информации о проблеме и путях ее решения консультации на этапе принятия решения и выработки плана решения проблемы первичной помощи на этапе реализации плана решения [28].

Сущностной характеристикой психологического сопровождения является создание условий для перехода личности к самопомощи. В процессе психологического сопровождения специалист создает условия и оказывает необходимую и достаточную поддержку для перехода от позиции «Я не могу» к позиции «Я могу сам справляться со своими жизненными трудностями». Сопровождение поиск скрытых ресурсов развития, опору на собственные

возможности личности и создание на этой основе психологических условий для восстановления связей с миром людей.

В каждом конкретном случае задачи сопровождения определяются особенностями личности, которой оказывается психологическая помощь, и той ситуации, в которой осуществляется сопровождение.

В качестве основных характеристик психологического сопровождения выступают его процессуальность, пролонгированность, недирективность, погруженность в реальную повседневную жизнь человека, особые отношения между участниками этого процесса. В процессе психологического сопровождения личности происходит ее адаптация к жизни. Результатом психологического сопровождения личности в процессе адаптации к жизни становится новое жизненное качество – адаптивность, то есть способность самостоятельно достигать относительного равновесия в отношениях с собой и окружающими как в благоприятных, так и в экстремальных жизненных ситуациях. Адаптивность предполагает принятие жизни (и себя как ее части) во всех проявлениях, относительную автономность, готовность и способность изменяться во времени и изменять условия своей жизни [15].

Психологическое сопровождение как система имеет несколько основных этапов: 1. диагностический, 2. поисковый – сбор необходимой информации о путях и способах решения проблемы, доведение этой информации до всех участников проблемной ситуации, создание условий для осознания информации участниками, 3. консультативно-проективный – обсуждение со всеми заинтересованными лицами возможных вариантов решения проблемы, составление плана действий, распределения обязанности по его реализации, определение сроков его исполнения и возможность корректировки, 4. деятельностный – реализация собственно сопровождения, 5. рефлексивный – период осмысления результатов деятельности службы сопровождения по решению той или иной проблемы.

В данное время значительную потребность в психологическом сопровождении испытывает ИТ-сфера. За последние годы одной из наиболее задач профессиографирования, описания трудовой деятельности и организации труда, стало изучение профессий, связанных с использованием компьютерных технологий. Особенности труда ИТ-сферы является насыщенный график, сидячая работа, практически полное отсутствие эмоциональных контактов в процессе трудовой деятельности и минимальное количество вербального общения приводит к тому, что у данных работников возрастает риск формирования профессиональной деформации. Справиться с ними позволит профессиональная психологическая помощь [35].

1.2 Особенности профессиональной деятельности сотрудников IT-компании

Для успешного психологического сопровождения практическому психологу важно знать и понимать индивидуальные особенности специалистов сферы информационных технологий. Именно поэтому грамотный психолог учитывает все детали. Среди значимых ориентиров, которые во многом определяют уникальность личности, немаловажно упомянуть профессиональную деятельность. Профессиональные обязанности, которые выполняются минимум 40 часов в неделю, оказывают значительное влияние на характер человека. При этом существует и альтернативная точка зрения, которая утверждает, что личность с определенными особенностями характера выбирает профессию, импонирующую его внутреннему миру. В данном случае мы понимаем, что это не очень существенно, что превалирует и имеет основную суть. Главное, что у большинства представителей профессий в самом деле выделяются сходные черты.

Деятельность является одним из фундаментальных понятий в отечественной общей психологии и её многочисленных отраслях: возрастной и педагогической психологии, психологии труда, социальной психологии, психологии личности и др. Изучением деятельности занимались многие отечественные психологи и физиологи:

П.К. Анохин, Н.А. Бернштейн, Л.С. Выготский, А.В. Запорожец, Е.А. Климов, А.Н. Леонтьев, А.Е. Личко, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн, В. Д. Щадриков, Д.Б. Эльконин и другие.

Деятельность – это специфическая человеческая, регулируемая сознанием активность, порождаемая потребностями и направленная на познание, преобразование внешнего мира и человека. Автором наиболее разработанного варианта является А.Н. Леонтьев. Им выделены ведущий тип деятельности на каждом возрастном этапе онтогенеза психики. Ведущий тип деятельности – это тип деятельности, оказывающий наибольшее влияние на развитие психики на данном возрастном этапе (по А.Н. Леонтьеву). По его мнению, деятельность является ведущей, если в ней формируются другие виды деятельности и частные психические процессы. Таким образом, по мере взросления человека, ведущий тип деятельности ни разу не повторяется при переходе от одного возрастного периода к другому, а все более усложняется и совершенствуется. На этапе зрелости личности все более значимой становится профессиональная деятельность. Так, ведущей деятельностью на довольно продолжительном этапе зрелости личности является максимальная реализация сущностных сил человека (духовных, нравственных, интеллектуальных и т.д.). Автор обращает внимание на тот факт, что деятельность отличается своей продуктивностью и структурной организованностью – она имеет мотив, цель, предмет и средства реализации [4].

Значимыми свойствами деятельности являются предметность и субъектность. Предметность деятельности включается в подчинение логики действий человека, логики предметов. Предмет деятельности выступает с одной стороны, в своем независимом существовании как подчинённый себе и преобразующий деятельность субъекта, а с другой стороны, как образ предмета и как продукт отражения его свойств, осуществляемый в результате деятельности субъекта. Существует тесная взаимосвязь между предметностью человеческой деятельности и субъектностью.

Деятельность имеет сложное иерархическое строение и включает ряд уровней:

- уровень особенных деятельностей или видов деятельности (игровая, учебная, профессиональная);
- уровень действий;
- уровень операций;
- уровень психофизиологических функций.

Деятельность в смысле проявления активности и работоспособности рассматривается в исследованиях И.М. Сеченова, И.П. Павлова, Б.Н. Теплова, В.Д. Небылицина и др.

Деятельность можно определить как специфически человеческую, регулируемую сознанием активность, порождаемую потребностями и направленную на познание и преобразование внешнего мира и самого человека. В деятельности формируется, развивается, проявляется так или иначе вся система процессов, состояний и свойств индивида, которые принято обозначать как психические [31].

Профессиональная деятельность определяется как профессия, то есть как род трудовой деятельности человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки, опыта работы. Определение категории «профессиональная деятельность», ее соотношение с категорией «профессия» зависит от используемого различными авторами подхода к анализу профессиональных явлений.

В рамках деятельностного подхода предметное поле понятия «профессия» совпадает со значением понятия «профессиональная деятельность»: профессия определяется, как было отмечено выше, в качестве вида трудовой деятельности человека. Рассмотрение профессии с точки зрения деятельности подразумевает выделение в ее структуре субъективного и объективного компонентов.

Субъектом профессиональной деятельности выступает личность, специалист как носитель профессии, объектом – предметная область профессионального труда. При использовании стратификационного подхода в определении профессиональной деятельности авторы, как правило, исходят из того, что люди объединяются в профессиональные группы на основе выполнения одинаковых или похожих видов деятельности. В качестве основных характеристик профессиональной деятельности сторонниками

данного подхода приводятся: специализация и ограниченность от других видов деятельности в рамках разделения труда; относительно длительное применение установившегося способа выполнения заданий; источник дохода, который обеспечивает существование индивидов. Процесс дифференциации профессиональной деятельности отражается в появлении различных специальностей как более широкого и устойчивого вида общественного разделения труда, что приводит к усложнению социальной структуры общества [13].

В рамках личностного подхода категории «профессия» и «профессиональная деятельность» соотносятся следующим образом: профессия определяется как готовность к выполнению общественно целесообразной деятельности, преобразующей предметный мир и максимально раскрывающей творческий, интеллектуальный и духовный потенциал личности.

Как социальный процесс она связана с определенными предметами, орудиями и результатами труда, которые становятся средством человеческой деятельности, т.е. средством преобразования природы, создания общественных отношений и этим самым – средством индивидуального развития человека. Социально – гуманистический смысл профессиональной деятельности заключается в том, что она предоставляет широкие возможности для полноценной реализации человека. Профессиональная деятельность более чем какой-либо другой вид деятельности человека, вовлекает в себя всю личность, которая является одновременно и продуктом, и регулятором деятельности. Человек может воплотить в продукте своего труда собственное отношение к миру, людям, обществу, конкретным сферам человеческой активности. Таким образом, в рамках данного подхода профессиональная деятельность выступает как способ выражения и развития социальных связей человека и его внутреннего мира [6].

Среди многообразных видов социальной деятельности человека профессиональная деятельность занимает особое место.

Именно профессиональная деятельность образует основную форму активности субъекта, ей посвящена значительная часть жизни человека. Для большинства людей именно этот вид деятельности предоставляет возможность не только удовлетворить широкий спектр личных потребностей, но и раскрыть свои способности, утвердить себя как личность.

«Профессиональная деятельность, заполняя более 2/3 сознательной жизни человека, тем самым определяет ее сущность как основы развития самой личности. Богатство внутренней структуры человека во многом зависит от его деятельности, а профессия составляет основную, наиболее существенную, целенаправленную ее часть». В современной литературе профессиональная деятельность чаще всего определяется как вид трудовой деятельности, или вид труда, возникающий вследствие профессионального дифференцирования человеческого труда. Отсюда содержание профессиональной деятельности работника предстает как содержание его функций, выполняемых в соответствии с разделением труда, причем, процесс профессионального труда

состоит из взаимосвязанных и взаимодействующих вещных и личностных компонентов. Профессиональная деятельность в современном обществе представляет собой сложное, внутренне структурированное, многоаспектное явление [9].

Наиболее актуальны следующие аспекты профессиональной деятельности:

1) Экономический аспект – характеризуется с позиций квалификации, оплаты, хозяйственной отрасли, функций и условий труда, а также форм подготовки, сроков, необходимых для получения профессиональной подготовки и т.д. С экономической точки зрения, содержание профессиональной деятельности интерпретируется в зависимости от использования технических средств – автоматизированных, механизированных и ручных.

2) Социологический аспект основывается на анализе профессиональной деятельности с точки зрения вида труда, уровня его оплаты, престижности того или иного вида профессиональной деятельности, его влияния на социальную структуру общества.

3) Психологический аспект профессиональной деятельности включает в себя выделение следующего круга проблем: взаимодействие техники и человека, общение работников в процессе труда, исследование психологических качеств, которыми должен обладать представитель той или иной профессии и других психологических явлений, возникающих в процессе профессиональной деятельности человека.

4) В основе этического аспекта лежит сфера нравственных отношений людей в процессе профессиональной деятельности, их моральные и ценностные установки, поведенческие ориентиры, нравственно-этические критерии поступков, совершаемых в ходе реализации своих профессиональных обязанностей.

Как отмечает Е.М. Иванова, профессиональная деятельность – это сложный многопризнаковый объект, представляющий собой систему, интегрирующим или систематизирующим компонентом которого является субъект труда, и именно он определяет качества системы. «Техническое совершенствование трудового процесса, которое происходит постоянно, вносит серьезные изменения в организационную структуру профессиональной деятельности человека. Изменяются орудия труда, технологический режим, профессиональные задачи, взаимосвязь работников трудового коллектива, нормы выработки и т.д. Объективные изменения конкретного трудового процесса и профессиональной подготовленности специалиста, а также личностные установки, потребности, интересы, индивидуально-типологические особенности обуславливают перестройку психологической структуры профессиональной деятельности человека» [11].

Влияние профессиональной деятельности на развитие личности настолько значительно, что некоторые авторы считают, что объем понятия «профессиональная, деятельность» значительно шире, чем понятия «трудовая

деятельность», и именно последнюю следует считать одной из форм профессиональной активности человека: трудовая деятельность есть «только часть, хотя и важнейшая, многообразных форм активности профессии, направленной не только на предмет труда, но и на социальную среду и на самое себя». Безусловно, профессиональная деятельность человека сосредоточена не только на предмет труда. В ходе профессиональной деятельности, протекающей в определенных социально-экономических условиях, под воздействием предметной, материальной и социальной среды определяется личность человека, складывается особый профессиональный тип личности с определенными ценностными ориентациями, нормами деятельности и общения, чертами характера и другими психологическими и социальными особенностями. Однако утверждение о полной включенности предметного поля понятия «трудовая деятельность» в содержание категории «профессиональная деятельность» представляется нам неверным. Достаточно отметить, что трудовая деятельность не связана лишь с профессиональной активностью человека.

Внепрофессиональная трудовая деятельность человека разнообразна и так же, как и профессиональная деятельность, существенным образом оказывает воздействие на формирование и развитие личности. Попытку синтезировать психологические аспекты изучения профессиональной деятельности предпринял В.Д. Шадриков, создав схему «Психологической системы деятельности».

Он выделил следующие основные функциональные блоки данной системы:

- 1) мотивы профессиональной деятельности.
- 2) цели профессиональной деятельности.
- 3) программа деятельности.
- 4) информационные основы деятельности.
- 5) принятие решения.
- 6) подсистемы профессионально значимых качеств.

По мнению исследователя, именно мотивационный блок в системе профессиональной деятельности наиболее подвижен и является определяющим: «...на всем пути профессионализации наблюдаются существенные изменения в мотивационной сфере. Критическими моментами в генезисе мотивации являются принятие профессии и раскрытие личностного смысла деятельности». Взаимодействие между субъектом-носителем профессии и предметом его профессиональной деятельности достаточно сложно. С одной стороны, под воздействием изменений в общественном разделении труда, факторов современного технического процесса претерпевают изменения существующие профессии, а с ними изменяется и структура личности специалиста; с другой стороны, человек как активный субъект сам созидает и преобразует предметное поле своей профессиональной деятельности и тем самым созидает новые профессии. Субъектом профессиональной деятельности, как уже было отмечено выше, выступает личность, обладающая

необходимыми профессиональными знаниями, умениями, навыками и реализующая их в ходе предметного преобразования окружающего мира. В исследовательской литературе носитель профессии характеризуется как «профессионал», или «специалист» [41].

За последнее время одной из важнейших задач профессиографирования, описания трудовой деятельности и организации труда, стало изучение профессий, связанных с применением компьютерных технологий. Значительные изменения в мире, обусловленные повсеместной компьютеризацией, глобальным увеличением потоков информации, появлением новых каналов ее передачи и устройств переработки, привели к появлению новых профессий, которые своим возникновением обязаны развитию компьютерных технологий [30].

Под информационными технологиями понимается совокупность средств и приемов работы с информацией. К ним относятся традиционные технологии обмена информацией (книгоиздание, библиотечное дело, обычные справочные службы, почта, телефон, телеграф и др.) и современные методы, связанные с компьютеризацией общества. Под информационными технологиями в нашей работе мы понимаем технические и программные средства, с помощью которых выполняются различные операции по автоматизированной обработке информации во всех сферах человеческой деятельности с помощью компьютеров. Область профессиональной деятельности специалистов в сфере информационных включает: исследование, разработку, внедрение и сопровождение информационных технологий и систем.

Специалистов в области информационных систем и технологий часто называют ИТ- или IT-специалистами.

Объектами профессиональной деятельности IT-специалистов являются: информационные процессы, технологии, системы и сети, их инструментальное (программное, техническое, организационное) обеспечение, способы и методы проектирования, отладки.

Научная литература и практика в настоящее время указывают на значительно серьезные попытки исследователей многообразных областей знаний проанализировать и обосновать профессиональную деятельность специалистов в сфере информационных технологий в тесной связи с психологическими особенностями.

Это намерение осуществляется в соответствии с научно-теоретическим системным подходом, раскрытым в психологической науке и отражающим психолого-профессиональные требования к профессии специалиста по информационным технологиям, психологические особенности его должностных обязанностей и психолого-профессиональных компетенций в соответствии с квалификационными уровнями [14].

Известно, что наиболее существенным научно-теоретическим подходом в психологии является системный подход, на основе которого психические явления и объекты действительности рассматриваются как системы, которые не сводятся к сумме своих элементов, а обуславливаются, прежде всего,

устойчивыми признаками связей и отношений между ними (Б.Ф. Ломов, Б.А.Смирнов, А.М. Тиньков).

Человек как специалист по информационным технологиям является примером наиболее неординарной психофизиологической системы, которая тесно взаимодействует с другой системой – системотехническим устройством.

Они вместе определяют сложную взаимодействующую систему с детерминированными, постоянно действующими связями и отношениями.

Основными конструкциями системного подхода применительно к взаимодействию специалистов по информационным технологиям с системотехническими устройствами являются, на наш взгляд, следующие:

взаимодействие данного специалиста и системотехнического устройства обеспечивается многомерной и многоуровневой системой, которая рассматривается в виде тесной взаимосвязи составляющих: мотивационной, информационной и операционной. Причем каждая из составляющих может изучаться как подсистема на разных уровнях психической регуляции деятельности данного специалиста;

взаимодействие специалиста информационных технологий и системотехнического устройства характеризуется сложными связями и зависимостями, требующими учета особенностей их проявления, например показателей первой подсистемы при решении информационных задач, а именно мотивации, способностей, черт характера и темперамента, готовности к деятельности, эмоциональной устойчивости, и показателей второй подсистемы – надежности, точности, своевременности [19].

Подобные взаимозависимости учитываются при разработке информационных технологий и берутся во внимание при решении информационных задач в разных ситуациях с целью достижения ожидаемого эффективного результата; индивидуально-психологические особенности специалиста по информационным технологиям проявляются в системной динамике, что является весьма важным при его действиях в разных, особенно сложных информационных потоках.

В системном единстве взаимодействующих частей: психологии специалиста и информационной технологии – особое место занимает первая часть – психология личности специалиста, психологическая структура которой частично будет предметом анализа в контексте последующего анализа поставленной проблемы. Что касается второй постоянно взаимодействующей части с первой – информационной технологии, то есть надобность разобрать ее конструктивные особенности с учетом сущностных психологических аспектов. Значительным аспектом есть то, что этимология понятия «информационная технология» интерпретируется как совокупность приемов и способов обработки информации только благодаря овладению специалистом определенным мастерством. Психологической особенностью информационного технологического процесса есть то, что он предусматривает психологический анализ последовательности определенных операций и действий специалиста с возможным применением необходимых средств, например электронных, для

оптимального их выполнения и выявления нужных параметров. В процессуальном понимании информационная технология отвечает на основной вопрос, какими знаниями психологических особенностей лучше обрабатывать нужную информацию.

Для этого следует знать, что информационная технология, в своей основе обуславливается как совокупность профессиональных и психологических знаний о рациональных приемах и способах, целенаправленных на осуществление четкой и эффективной профессиональной деятельности. Ее может осуществлять только профессионально и психологически подготовленные специалисты. Естественно, здесь одновременно важна и нужна система методов качественной обработки информации [9].

Беря во внимание приведенное понимание сущности информационных технологий, можно раскрыть трактование их содержания с учетом ряда профессионально-психологических особенностей. Первой особенностью есть то, что информационные технологии отражают общую закономерность функционирования производственно-психологических процессов, требующих инновационного их обновления и совершенствования. Это важно в том аспекте, что подобные процессы призваны обеспечивать эффективное обслуживание системотехнических устройств и комплексов с учетом их перспективного проектирования и построения в соответствии с профессиональными стандартами. Под профессиональными стандартами понимаются унификация и регламентация информационных технологий и оценка их влияния на профессионально-психологическую деятельность определенных специалистов.

По представлению ученых, профессиональные стандарты должны позволять более плодотворно решать профессионально-психологические задачи совершенствования профессиональной деятельности сотрудников по информационным технологиям в соответствии с инновационными требованиями. В данном случае важна роль в первую очередь практических психологов в психологическом обеспечении профессиональной деятельности специалистов по информационным технологиям [31].

Так как Информационные технологии являются бурно развивающейся областью, поэтому IT-специалисту важно уметь быстро адаптироваться к текущему состоянию технологии и все время осваивать новые технологии. Для этого способность к самообучению является одним из главных навыков, которым должен соответствовать специалист. В противном случае через несколько лет его ценность как специалиста окажется заметно ниже. Владение английским языком на уровне чтения технической документации является еще одним обязательным требованием, предъявляемым к представителям этой профессии. Для таких специалистов очень важно умение работать в команде, над большими проектами, со средствами коллективной разработки, с крупными финансовыми системами. Для претендентов на позицию ведущего IT-специалиста желательны навыки управления проектами и коллективом, самостоятельность, инициативность, а также способность нести личную ответственность за поставленную задачу [38].

Особенности профессии отражаются в психологических способностях IT-специалиста.

Наиболее важными является:

1. Гиперконцентрация.

Специалисту требуется высокая степень погруженности в работу. Разработчик сознательно изолирует себя от внешней среды (например, очень часто используются звуконепроницаемые мониторные наушники без включения музыки), что приводит к повышенной раздражительности при попытке прервать данный процесс;

2. Низкий уровень социального взаимодействия и его разнообразия в повседневной работе.

Данный момент не является обязательным, однако, всё же периодически встречается и может играть свою определенную роль в деформации психики, уровень социального взаимодействия у специалистов, как правило, ниже, чем в большинстве профессий;

3. Обостренное восприятие причинно-следственных связей.

Способ мышления данных специалистов еще принято называть «техническим складом ума», когда человек старается найти всему рациональное объяснение и понять причинно-следственную связь;

4. Привыкание к формализованной постановке задач.

Как правило, IT-специалист выполняет разработку на основе технического задания, полученного от аналитика или заказчика. Данный документ крайне подробный и содержит четкие указания что необходимо сделать. Результат работы должен максимально соответствовать сформулированным требованиям, которые должны обладать полнотой и непротиворечивостью. Привычка делать то, что было сказано, постепенно перетекает и в другие области жизни. Но так как в большинстве случаев социального взаимодействия имеет место невербальное восприятие, «угадывание» и «додумывание», то у них обостряется чувство конкретизации. IT-специалисту всегда проще задать лишний вопрос, чем потом «переделывать заново» [16].

Основными направлениями работы нами в рассмотренной IT-компании являются:

1. Social media marketing / PR в интернете.
2. Разработка и поддержка веб-сайтов.
3. Медийная реклама.
4. Контекстная реклама.
5. Поисковое продвижение / оптимизация.
6. Копирайтинг / Креатив.
7. Digital-стратегии.
8. Веб-аналитика.
9. Мобильные приложения.
10. Дизайн и digital.

Сотрудники компании подразделяются на 6 категории по специфике работы, это – специалисты отдела мониторинга, менеджеры по проектам, контент-менеджеры, специалисты отдела сонар, кастомеры, аналитики. Также имеются два руководителя на каждый отдел и один главный аналитик. Всю ответственность за работу компании несет директор и его заместитель.

Как мы уже выяснили, подавляющее большинство времени специалисты IT-компаний проводят в виртуальном мире и с техникой, у них часто возникают серьезные сложности в общении с другими людьми. Причин этому несколько:

1. Зачастую IT-специалисты руководствуются «сухой» логикой. Они рациональные, расчетливые и малоэмоциональные.

2. Они стремятся сократить общения до минимума. Для этого рационально мыслящих достаточно узнать суть вопроса, основную информацию. Для них эмоциональность высказываний и красочные эпитеты не имеют значения.

3. Поскольку специалисты IT постоянно работают со сложными системами, многие вещи они воспринимают как примитивные, которые не стоят внимания, что становится причиной недопониманий и конфликты с окружающими их людьми.

4. Работа с техникой, кодами, программами вырабатывает у человека цепочку «стимул-реакция». В результате этого процесс взаимодействия с окружающими данные специалисты упрощают до подобной схемы. Такие люди могут вовсе не задумываться о скрытых мотивах высказываний и поведенческих проявлений окружающих его людей.

Наличие перечисленных тенденций и степень выраженности определяются индивидуальными чертами личности. Тем не менее, постоянная работа за компьютером и недостаток обычного человеческого общения их непременно усугубляют.

Им чаще всего нужно избавляться от вредных привычек (курение, алкоголь, негативное мышление), корректировать самооценку, вырабатывать адаптивные модели поведения. Также у них возникает потребность разобраться в сложных жизненных ситуациях. Многим сотрудникам IT-сферы трудно решиться на визит к психологу, но им важно понять и осознать, что работа над личными проблемами – не пустая потеря времени. Таким образом, возникает запрос на психологическую помощь психолога специалистам сферы информационных технологий. Когда с помощью специалиста удастся сбалансировать рациональную и эмоциональную сферы, возрастает трудоспособность, уровень концентрации, интеллектуальная активность [2].

1.3 Сущность феномена психологического запроса

В настоящий период времени психологические знания пользуются у населения высокой значимостью, что может быть хорошей базой для

обеспечения конструктивной роли психологии в нашем обществе. Эта отрасль знания во многом изменила взгляд человека на самого себя. Неотъемлемой составляющей качества жизни стала возможность саморазвития, в поисках средств которого люди обращаются к психологическим закономерностям. Психологические услуги являются составляющей социальной среды современного человека. Вместе с тем следует отметить, что для российского общества характерна некоторая осторожность в обращении к услугам психологов при высокой популярности информации психологического профиля. Иными словами, психология становится составляющей социальной ситуации в формате психологического просвещения. Фактически психологическое просвещение выступает как один из факторов социализации [3].

Усиление его значимости соответствует задачами обеспечения не только корректирующей, но и формирующей, конструктивной роли психологии в современном обществе. Также, интенсивные социально-экономические изменения, происходящие в обществе, требуют повышения профессиональной мобильности и конкурентоспособности личности. Диктует свои запросы и рынок труда, на котором востребованность той или иной профессии зависит от запросов самого рынка, а представления работодателей о содержании деятельности запрашиваемого ими специалиста часто не соответствуют способности и готовности выпускника вуза к осуществлению того или иного вида деятельности. Все это находит свое отражение в изменении приоритетов подготовки будущих специалистов – смещении их направленности на развитие субъектности, способности к самореализации и возможности самостоятельно решать профессиональные и жизненные задачи.

Особенности профессиональной деятельности психолога определяются ее направленностью на человека во всем спектре взаимосвязанных биологических, психических и социальных составляющих, претерпевающих изменения на различных этапах развития индивида и общества. В современном мире происходят крупномасштабные преобразования, следствием которых является снижение уровня не только индивидуального, но и общественного психического здоровья. Социальные изменения совпадают во времени с техногенной и информационной революцией. Увеличивается число детей и взрослых, относящихся к так называемым «группам риска» с возможными отклонениями в психике и поведении, которые вызваны невозможностью приспособиться к содержанию и темпу происходящих в мире изменений. Преодоление психосоциальных стрессов невозможно без компетентного психологического вмешательства, направленного на профилактику психического здоровья, а также на коррекцию и психотерапию уже имеющихся расстройств. В связи с этим запрос общества на профессионально-психологическую помощь, поддержку и сопровождение требует своего незамедлительного удовлетворения. Таким образом, психологические службы и психологическое сопровождение появляется в ответ на запрос общества. Но

тема запроса исследовалась пока что только применительно к консультированию [32].

Концепция запроса на психологическую помощь – это плод усилий группы отечественных психологов по осмыслению позиции психолога-консультанта в его взаимодействии с клиентами, тех сложностей, которые возникли в ходе первого в нашей стране опыта оказания психологической помощи населению. Благодаря их вкладу понятие «запрос» стало широко использоваться в отечественном психологическом консультировании; В настоящее время понятие «психологический запрос» в большей мере разработано в психологическом консультировании и психотерапии, в зарубежной литературе оно практически отсутствует и до сих пор остается неизвестным [1].

В отечественной литературе по психологическому консультированию можно обнаружить лишь начальные попытки определить основные понятия феномена запроса на психологическую помощь. Столин считал, что «запрос – это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации. Данное определение запроса предполагает стоящую перед консультантом задачу – выслушать и исследовать жалобы клиента, историю возникновения проблемы, понять ожидания и представления клиента о причинах проблемы и способах ее решения, т.е. конкретизировать ожидаемую клиентом помощь. Эта задача осложнена тем, что помимо явного содержания жалобы, может иметь место и скрытое содержание жалобы. Столин пишет по этому поводу:

«Следует специально отметить, что скрытое содержание жалобы – это не бессознательное, не подсознательное и не вытесненное содержание, это лишь недоговоренное содержание. Тактически правильно уже в первой встрече делать попытки перевести скрытое содержание в явное, что возможно, если соответственно сформулировать вопросы. Как правило, реакция клиентов в таком случае бывает положительная, они испытывают уважение, а иногда и благодарность к консультанту за его проницательность. В отличие от скрытого содержания подтекст жалобы может быть неосознанным или вытесненным, поэтому его выявление перед клиентом при первой встрече может нарушить контакт» [12].

В вышеприведенном отрывке мы видим рекомендацию проводящему первую консультацию психологу стремиться посредством, по всей видимости, прежде всего проясняющих и сфокусированных вопросов сделать явным скрытое содержание жалоб, представлений и объяснений клиента, иначе говоря, помочь выразить недоговоренное содержание – субъективное видение существующей проблемы, и, по-видимому, его чувства и страхи. При этом консультант должен помочь выразить клиенту то, что он потенциально готов выразить. То есть, консультант должен быть восприимчив к тем идеям и чувствам, которые клиент смутно начинает осознавать и выражать на предсознательном уровне, но для явного выражения чего ему необходимо содействие специалиста.

Лосева и Луньков под запросом понимали «явно выражаемую пациентом просьбу или жалобу, его первое словесное формулирование своих трудностей, в разрешении которых он ожидает найти помощь у психолога». Именно эти два определения мы встречаем в большинстве отечественных учебников по психологическому консультированию [32].

Помимо вышеприведенных определений в статье Певзнера мы находим определение понятий «первичный запрос» и «рабочий запрос». Первичный запрос он определяет как «выраженное во время первой сессии представление клиента о причинах жизненных трудностей и о помощи специалиста-психолога, в которой он нуждается».

Однако, не каждый первичный запрос клиента, по мнению Певзнера, может быть стать основой для последующей психологической работы, то есть стать рабочим запросом. «Рабочий запрос принимается специалистом (поскольку соответствует его профессиональной позиции) и определяет направление консультативной работы».

Кроме вышеупомянутых работ, тема запроса на психологическую помощь рассматривалась в отечественной литературе по психологическому консультированию и психотерапии весьма нечасто. Давайте отметим те немногие работы, в которых она затрагивалась.

Одной из таких работ является исследование Мишиной «Феномен совместности в дебюте консультативного процесса».

На основе анализа протоколов начальных консультаций Мишина выделила структурные элементы жалобы, запроса и проблемы.

Она пришла к выводу, что жалоба включает в себя два существенных элемента - неудовлетворенность и несостоятельность.

«Чтобы пожаловаться, клиент должен выразить, во-первых, неудовлетворенность каким-либо аспектом своей жизни, а во-вторых – несостоятельность, т. е. невозможность самостоятельно справиться с жизненной ситуацией».

Запрос, согласно Мишиной, также включает два элемента: выше определенную жалобу и просьбу. «Элемент просьбы содержит представления о целях и методах совместной работы. Так, выражая запрос терапевту, клиент просит о помощи, указывая направление совместной работы и называя конкретные средства этой работы». Базовая структура проблемы, в свою очередь, также включает два элемента - жалобу (или жалобы) и объяснение. Коммуникативная функция проблемы в психотерапевтическом диалоге, по мнению Мишиной, заключается в том, чтобы «обобщенно объяснять жалобы клиента. Клиент не просто излагает жалобы, он ищет корни и причины своего неблагополучия». Кроме того, Мишина акцентирует совместность клиента и терапевта в процессе определения проблемы в качестве условия инициирования терапевтического процесса [42].

Запрос может стать действительной реальностью терапии только тогда, когда он вызвал деятельный отклик у терапевта, установку на помощь и соучастие. Наконец, формулировка собственно проблемы также должна быть

согласована клиентом и терапевтом: они должны «договориться» о том, что именно они считают причиной неблагополучия клиента, что станет «мишенью» их совместной работы в терапевтическом взаимодействии словом, достичь солидарности на интеллектуальном, когнитивном уровне. Только когда достигается согласованность в этих трех пунктах, терапевт оказывается способен к сочувствию, содействию и сомыслию, и тем самым достигается синергичная и диалогическая объединенность терапевта и клиента, формируется специфический для психотерапии феномен совместности.

Мишина опирается на идеи Василюка, для которого «проблема» является ключевым понятием в структуре психотерапевтической ситуации и выступает как «выстраиваемый в самом психотерапевтическом процессе «символический объект», который определяется и как диалогически согласовываемая тема общения клиента и психотерапевта, и как согласовываемый предмет их совместной деятельности и как согласовываемая модель объяснения жалоб клиента» [1].

Запрос в психологическом консультировании – мотивированное обращение клиента к консультанту с просьбой предоставить конкретную форму психологической помощи. Конкретная психологическая задача вырастает из запроса, поступившего к психологу со стороны клиента или заказчика. Психологический запрос представляет собой определенным образом мотивированное обращение клиента к консультанту с просьбой предоставить конкретную форму психологической помощи. Обычно запрос является логическим продолжением проблемы.

Психологическая проблема – это совокупность психологических трудностей клиента, дисгармоническое состояние его психики, вызванное определенными противоречиями в развитии, создающее психическое напряжение и причиняющее страдания, от которых он хотел бы избавиться.

Понимание предмета психологического консультирования сегодня представляет собой достаточно актуальную проблему. Возникая «...в ответ на потребности людей, которые, не имея клинических нарушений, нуждались в психологической помощи», консультативная психология в своем развитии делает акцент на оказании практической помощи человеку в сложных жизненных ситуациях. Обращаясь за помощью к консультанту, определенным образом переживая, понимая и представляя ту или иную проблемную ситуацию, каждый человек по-своему формулирует свое обращение, определяя, тем самым свой запрос. Под запросом в психологическом консультировании традиционно понимается тематика обращений людей, связанная с возникновением у них определенных затруднений в разных жизненных сферах. Таким образом, можно сказать, что запрос, возникающий из многообразия проблемных ситуаций, в решении которых человеку необходима профессиональная психологическая помощь и поддержка, и является, по сути, предметом психологического консультирования. Отражая проблемную ситуацию, психологический запрос имеет своим источником определенное

противоречие, мешающее удовлетворению той или иной актуальной потребности человека [12].

Как отмечает О. Кораблина, психологическая готовность к принятию помощи определяется, как актуально обнаруженное состояние личности, выражающееся в наличии активного желания изменить ситуацию, решив проблему, возникшую и в положительном отношении к предложенной помощи. Практический психолог, начиная процесс оказания психологической помощи, рассматривает, в первую очередь, психологический запрос. То есть, формулировка и решение задач оказания психологической помощи начинается с психологического запроса клиента. Человек, который обратился к психологу, формулирует свой запрос, в котором отражена ее основная проблематика и пожелания, связанные с тем, чего бы он хотел достичь в процессе взаимодействия со специалистом. Психологический запрос – мотивированное определенным образом обращения клиента к психологу с просьбой предоставить конкретную форму психологической помощи. Запрос может быть сформулированным в форме просьбы или жалобы предоставить конкретную форму психологической помощи. В оказании психологической помощи разграничивают такие понятия как «жалоба», «проблема» и «запрос».

М. Чибисова указывает на то, что ключевыми понятиями, которые позволяют рассматривать различные аспекты теории и практики психологической помощи, являются «жалоба», «проблема» и «запрос». Автор рекомендует жалобой называть повод для обращения, то, что беспокоит клиента. Именно по обсуждению жалобы начинается взаимодействие оказания психологической помощи. Проблема же, по определению М. Чибисовой, является результатом совместной работы клиента и психолога, представляя собой определенное психологическое задача, клиент будет решать с помощью психолога. А «запрос» автор определяет как просьба о психологической помощи. То есть, клиент обращается к психологу с просьбой оказать психологическую помощь, описывая в той или иной форме свои трудности, переживания [12].

Для того, чтобы человек решился на процесс психологической помощи, необходимо, как минимум, два условия: объектов на наличие психологических проблем, которые лежат в основе неблагоприятного психологического состояния; хотя бы частичная рефлексия человеком своих проблем, то есть отражение их в сознании в форме необходимости получения психологической помощи [1].

Спектр возможных проблем, которые являются причиной обращения к психологу, может быть достаточно широк: от пищевых расстройств к проблемам, которые затрагивают основы существования человека. Существуют различные подходы к классификации психологических проблем. Выделяются, например, проблемы личностные, педагогические, коммуникативные, возрастные и тому подобное. Проблемы могут отличаться по степени их сложности (в первую очередь, для самого клиента): от простых, когда бывает достаточно обычной разъяснительной беседы, до сложных, требующих от

клиента открытий, инсайта, что возможно лишь при длительной консультативной работе. Следующая классификация предполагает выделение оснований для локализации источников возникновения проблемы:

а) окружения (включая проблемы, связанные с семьей, местом проживания человека, место учебы, работы, отношениями со знакомыми, друзьями и т.д.);

б) жизнь человека в целом (фиксируются общие проблемы, такие как смысл жизни, самореализация, финансово-бытовые проблемы, суицидальная активность);

в) человек (отражает проблемы физиологического плана, в том числе нормальные психофизиологические состояния, сексуальные проблемы, болезни, наркотическую зависимость).

Даже наличие объективных причин для обращения за психологической помощью не всегда приводят к тому, что человек идет к психологу. Причины здесь могут быть самыми разнообразными: недостаточный уровень образования и информированности по вопросам психологии, отсутствие знаний о специфике деятельности психолога в том или ином виде оказания психологической помощи; существование определенных психологических барьеров: страх обнажить свой внутренний мир, нежелание избавиться от некоторых психологических проблем, используемых в качестве защиты, недоверие или неуверенность в том, что психолог может помочь и т.д.

На основе проанализированного теоретико-методологического материала для оказания психологической помощи можно констатировать, что вопрос о понятии психологического запроса и причин обращений за психологической помощью является весьма актуальным на сегодняшнем этапе становления психологической службы [39].

Руководители организаций обращаются к психологу за помощью в решении их проблем и внедрении достижения науки в практику управления, а также в выборе средств и методов работы с сотрудниками. Руководители хотели бы, чтобы психолог помог им приобрести профессиональные умения и навыки, сформировать личностные качества, необходимые управленцу.

Любой запрос является для психолога сигналом того, что в организации возможно, существует какая-то проблема. Следует отметить, что во многих случаях запросы носят чрезвычайно расплывчатый, неопределенный характер. По этой причине для вычленения точности запроса, для наполнения конкретным содержанием проблемы или сомнения крайне важно проведение специальной беседы с человеком, сделавшим запрос. Беседа имеет и дополнительное значение – она служит для сбора первичной информации об организации и сотрудниках, помогает прояснить его трудности перед взаимодействием с ним психолога [42].

Целью организационного психолога в управленческом консультировании – это повышение обоснованности управленческих решений руководителей путем привлечения консультантов обеспечивающих разработку и реализацию практических рекомендаций по проблемам управления.

Как отмечает Л. Тобиас основная цель психолога-консультанта – помочь сотрудникам организации трудиться продуктивнее. Достижение этой цели предполагает участие психолога в решении следующих задач:

- 1) улучшение психологического климата в организации и повышение «боевого духа» его сотрудников.
- 2) совершенствование практики подбора кадров.
- 3) модернизация организационной структуры.
- 4) оказание поддержки служащим в развитии их способностей.
- 5) сплочение коллектива в единую команду.
- 6) формирование доброжелательной атмосферы на производстве.
- 7) помощь людям в преодолении стрессов.
- 8) достижение соответствия между складом человека и его работой.
- 9) устранение конфликтов.
- 10) снижение текучести кадров.
- 11) оценка производственных программ с психологической точки зрения;
- 12) проведение разумной политики поощрения и наказания.
- 13) консультирование руководителей по психологическим аспектам деятельности предприятия на рынке, включая переговоры, рекламу, маркетинг и др. [1].

Среди основных функций организационного психолога в управленческого консультирования (консалтинг) выделяют:

- 1) исследовательскую, которая предполагает выявление проблем в организации-заказчике, создание гипотез, оценку теоретических положений, разработку методик, сбор информации, анализ данных, выработку рекомендаций.
- 2) производственную, которая предполагает выполнение ряда профессиональных обязанностей в качестве работника аппарата управления в обследуемой организации.
- 3) консультационную, которая предполагает оказание консультационной помощи сотрудникам и руководителям организаций-клиентов по различным вопросам [42].

Консалтинговую деятельность осуществляют специалисты-консультанты по вопросам управления. О.К. Елмашев дает следующее определение понятия «консультант»: «это специалист в конкретной области общественной деятельности, приглашаемый на основе специально принятого решения для выполнения работы, требующей специальных знаний или практических навыков».

Суть работы консультанта по вопросам управления состоит в повышении эффективности системы управления в организации на основе рационализации ее структуры, организационных форм, приемов и методов управления. Консультант, используя свои знания, навыки и опыт исследуя организацию-заказчика, выявляет ее проблемные области и разрабатывает практические рекомендации для принятия заказчиком конкретных управленческих решений [32].

Психолог-консультант может занимать несколько ролевых позиций в организации-клиенте: исследователя, эксперта, преподавателя, психотренера. Основными областями деятельности, в которых часто специализируются психологи-консультанты, выступают:

- а) организационная диагностика и проектирование совершенствования структур управления;
- б) консультации в области кадрового менеджмента;
- в) психологические аспекты управления;
- г) выработка и принятие коллективных решений;
- д) деловые игры, тренинги, обучение руководящих кадров и персонала.

Специалисты в области консалтинга выделяют два основных вида деятельности управленческого консультанта:

1. Внешний консалтинг. В штат организации включена должность консультанта (обычно психолога - организационный психолог). Позволяет сэкономить организации средства, не теряя при этом качества. Может получить более широкие полномочия и привлекается для осуществления изменений в фирме.

2. Внутренний консалтинг. Осуществляется путем работы консультанта со стороны (из агентства или частного) с организацией-заказчиком. Считается более объективным, более компетентным, менее пристрастным. Имеет богатый опыт работы в других компаниях. Ему всегда ясна задача, не укоренен в организации, только деловые интересы. Способен взглянуть на положение дел организации со стороны, постепенно приучает организацию помнить о важности психологических факторов.

До сих пор идут дискуссии о том, кто качественнее выполнит работу «внутренний» или «внешний» консультант. Тем не менее, все чаще в крупных компаниях выполнение заданий осуществляется совместными группами «внутренних» и «внешних» консультантов. Такое сочетание:

- а) уменьшает расходы организации на консалтинговые услуги;
 - б) помогает внешним консультантам быстрее и подробнее собрать всю необходимую информацию об организации-клиенте;
 - в) облегчает выполнение задания;
- способствует обучению внутренних консультантов [42].

Организационный психолог работает по различным направлениям, среди которых выделяется четыре основных.

1. Организационное развитие:

- а) определение проблем в организации и их решений;
- б) разработка философии организации;
- в) развитие организационной культуры.

2. Работа с персоналом:

- а) адаптация работника в организации;
- б) оказание помощи работнику в профессиональном развитии (участие в организации профессионального обучения);
- в) профессиональная диагностика, профконсультирование, профотбор;

- г) диагностика и оптимизация состояния персонала;
- д) обучение работников общению в рамках коммуникативных способностей (тренинги);
- е) консультирование по личным проблемам (по запросу).

3. Работа с группой:

- а) работа с группой по форме от индивидуальной к активной группе;
- б) анализ и коррекция межличностных отношений (социометрия);
- в) оценка и оптимизация социально-психологического климата включая конфликты.

4. Работа с руководителем:

- а) помощь в оценке и подборе персонала;
- б) помощь в профессиональном развитии (планирование карьеры, стиль деятельности и т.п.);
- в) консультирование руководителя по личным проблемам (по запросу).

Л. Джуэлл также описывает прикладную деятельность индустриально-организационных психологов и выделяет в ней следующие направления работы.

Отбор сотрудников и их распределение по рабочим местам:

- разработка оценочных инструментов для отбора, распределения, аттестации и продвижения по службе сотрудников;
- проверка валидности инструментов тестирования;
- профессиографический анализ;
- разработка и применение программ подбора персонала;
- оптимизация размещения персонала;
- определение потенциала сотрудников для работы в качестве менеджеров.

Обучение и развитие:

- определение потребности в обучении и развитии;
- составление и проведение программ технической подготовки персонала и развития менеджмента;
- оценка эффективности программ обучения и развития с точки зрения производительности труда и удовлетворенности сотрудников;
- планирование карьеры.

Организационное развитие:

- анализ структуры организации;
- повышение удовлетворенности и эффективности отдельных сотрудников и рабочих групп;
- проведение организационных изменений.

Измерение выполнения работы:

- разработка критериев;
- измерение полезности;
- оценка эффективности организации.

Качество рабочей жизни:

- повышение производительности труда отдельных сотрудников;

- выявление факторов связанных с удовлетворенностью работой;
- перепланирование работы с целью повышения ее содержательности.

Психология потребителей:

- оценка предпочтений;
- определение реакций потребителей на новые продукты;
- разработка стратегий сегментирования рынка.

Инженерная психология:

- проектирование рабочей среды;
- оптимизация эффективности взаимодействий между человеком и техникой;
- разработка системных технологий [32].

Выводы по первой главе

В данной главе были изучены подходы зарубежных и отечественных авторов в рассмотрении понятия «психологическое сопровождение».

В своем исследовании по изучению феномена «сопровождение» я полагаюсь на отечественного психолога М.Ю. Шейниса, который считает, что «Сопровождение – система профессиональной деятельности психолога, направленная на создание социально-психологических условий для успешной профессиональной деятельности и личностного роста сотрудника в ситуациях служебного взаимодействия».

Был проведен теоретический анализ понятия «деятельность», «информационные технологии» (ИТ), проанализирована профессиональная деятельность специалистов в сфере информационных технологий и рассмотрены психологические особенности специалиста в труде. Также мы выявили сущность феномена «психологический запрос» в отечественной литературе, изучили основные понятия «запроса» на психологическую помощь, определили спектр проблем, которые являются причиной обращения к психологу.

Глава 2 Эмпирическое исследование проблемы потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников IT-компании

2.1 База и методы исследования

Эмпирическое исследование потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников проводилось на базе IT-компании «XXX» в г. Красноярск. В качестве респондентов были выбраны менеджеры по проектам, контент-менеджеры, специалисты отдела мониторинга, специалист отдела сонар, кастомеры, руководитель отдела мониторинга, руководитель отдела кастомера, аналитик и зам. директор. Всего в исследовании приняло 30 человек, из них 19 мужчин и 11 женщин со стажем работы от трех месяцев до трех лет.

Цель исследования – выявить и охарактеризовать потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников IT-компании.

Исследование проходило в 4 этапа:

1) Подготовительный: осмысление методологических и теоретических основ исследования, формулирование объекта, предмета, цели, основных задач исследования, определение рабочей гипотезы, базы исследования.

2) Основной: проведение эмпирического исследования.

3) Аналитический: обработка полученных данных, интерпретация результатов всех методик исследования.

4) Заключительный: разработка рекомендаций для сотрудников организации.

Для проведения исследования был составлен пакет стандартизированных методик, в который вошли такие методики как:

1) опросник «Запрос на работу психолога труда в организации»,

2) методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская,

3) тест «Диагностика мотивационной структуры личности»

В.Э. Мильмана,

4) тест «Определение удовлетворенности трудом» Р. Кунина.

Перейдем к описанию выбранных нами для исследования методик.

Мы составили опросник «Запрос на работу психолога труда в организации», представленный в приложении Б.

Цель – определение необходимости психологического сопровождения сотрудников организации.

Теоритическое обоснование методики:

Данная методика была разработана мной для выявления психологических проблем у сотрудников на работе, их мнения о необходимости введения специалиста в организацию. Предназначена для группового исследования.

Инструкция:

Испытуемым представлены 9 вопросов, из них 5 открытых и 4 закрытых. В закрытых вопросах нужно обвести одну или несколько букв или цифр, в зависимости от номера вопроса, в открытых выразить свое мнение.

Обработка и интерпретация: подсчет всех полученных ответов испытуемых и выявление тенденций.

Методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская представлена в приложении В.

Цель – диагностика уровня организационной лояльности.

Теоритическое обоснование методики:

Методика измерения организационной лояльности представлена в виде опросника, содержащего утверждения об отношении сотрудников к своей организации, отдельным аспектам и характеристикам их работы в ней. Опросник направлен на выявление уровня реальной и идеальной лояльности сотрудников, то есть лояльности к организации, в которой они работают на данный момент. Опросник измерения лояльности обладает адекватной факторной валидностью как для трехфакторной модели, выделяющей три основных типа лояльности, так и для пятифакторной модели, позволяющей дополнительно рассматривать отдельные компоненты организационной лояльности. Полученные результаты подтверждают равную возможность использования любой из указанных моделей в зависимости от специфики исследования и его задач. Коэффициент надежности больше 0,7, что свидетельствует о хорошей согласованности всех пяти шкал опросника.

Инструкция: Методика представляет собой опросник, состоящий из двух частей по 25 утверждений, относящихся к трем типам лояльности: организационной лояльности, лояльности профессии и лояльности труду. В первой части респондентам предлагается оценить данные утверждения по 5-балльной шкале с точки зрения отношения сотрудников к организации, в которой они работают: от 1 – «абсолютно не согласен», до 5 – «полностью согласен»; во второй части опросника эти же утверждения оцениваются сотрудниками по отношению к организации, в которой они хотели бы работать.

Обработка и интерпретация.

Происходит подсчет баллов по ключу опросника по 3 шкалам: «профессиональная лояльность», «лояльность труду», «организационная лояльность», а также по 3 ее подшкалам – «гордость за организацию», «вовлеченность в дела организации», «нелояльное поведение». Затем стандартизируются шкалы и выявляются нормы показателей - высокий, средний и низкий уровень проявления лояльности.

Тест «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана представлен в приложении Г.

Цель – выявление некоторых устойчивых тенденции личности: общая и творческая активность, стремление к общению, обеспечению комфорта и социального статуса и др. На основе всех ответов можно составить суждение о рабочей (деловой) и общежитической направленности.

Теоритическое обоснование методики:

Методика В.Э. Мильмана позволяет определить: мотив, который является главенствующим в иерархии мотивов; насколько эти мотивы важны для личности в работе и обыденной жизни; в какой мере данные мотивы уже реализованы в жизни сейчас и в какой степени можно реализовать каждый из этих мотивов в идеале. В качестве инструментария используется опросник и бланк для ответов респондента. Методика широко применяется для исследования мотивационной направленности людей различных профессий. Но, несмотря на распространённость данной методики, она имеет значительные недостатки. Обработка данных занимает много времени из-за большого количества вопросов. По этой же причине, высокая продолжительность и трудоёмкость работы утомляют респондента, что может привести к неточным ответам при тестировании и доставляет дополнительные сложности при последующей их обработке. Исследование мотивационного профиля личности является очень важным процессом исследования мотивации сотрудников организации. Он позволяет оценить все мотиваторы сотрудника во взаимодействии и разработать план мероприятий, с помощью которых можно воздействовать на сотрудника для повышения эффективности его работы. Мотивационный профиль может помочь при решении таких задач, как отбор персонала, формирование команд, поиск новых мотивов стимулирования трудового поведения работника и прогнозирование трудового поведения.

Инструкция:

Тест состоит из 14 утверждений, касающихся жизненных стремлений и некоторых сторон образа жизни. Необходимо высказать отношение к ним по каждому из 8 вариантов ответов, проставив в соответствующих клетках бланка ответов одну из оценок каждого утверждения: «++» – да, согласен, «+» – пожалуй согласен, «=» – когда как, согласен в некоторой степени, «-» – нет, не согласен, «?» – не знаю.

Обработка и интерпретация – ответы испытуемого переводятся в баллы: «++» – 3 балла, «+» – 2 балла, «=» – 1 балл, «-» или «?» – 0 баллов. Далее подсчитывается количество набранных баллов по 7 шкалам мотивационного профиля: П – поддержание жизнеобеспечения, К – комфорт, С – социальный статус, О – общение, Д – общая активность, ДР – творческая активность, ОД – общественная полезность. После обработки результаты представляются в таблицу, где подсчитываются баллы по 4 подшкалам: Ож – общежитейская, относящаяся ко всей сфере жизнедеятельности, Рб – рабочая (учебная), относится только к рабочей или учебной сфере; Ид – «идеальное» состояние мотива, уровень побуждения, устремления; ре – «реальное» состояние то, насколько испытуемый расценивает данный мотив удовлетворенны настоящее время, а так же то, сколько им для этого затрачивается усилий. Если 10–12 баллов – высокий уровень, 6–9 баллов – средний и 1–5 баллов – низкий.

Тест «Определение удовлетворенности трудом» Р. Кунина представлен в приложении Д.

Цель – выявление уровня удовлетворенности трудом.

Теоретическое обоснование методики:

Тест состоит из 10 утверждений, касающихся отдельных сторон работы: интерес к выполняемой работе, достижения в профессиональной деятельности, взаимоотношения с коллегами и руководством, предпочтение выполняемой работы высокому заработку, условия труда; определяется профессиональная ответственность работника и его уровень притязаний в профессиональной деятельности.

Для изучения степени удовлетворенности работой был составлен тест на удовлетворенность работой Р. Кунина. В отношении этого теста К. Харский, который приводит эту методику в своей книге, не указывает статистических данных о средних показателях лояльных работников. Но такие данные не сложно получить на выборке работников компании. Для этого необходимо протестировать группу успешно работающих сотрудников и подсчитать средний балл их удовлетворенности. В дальнейшем этот показатель можно будет использовать для сравнения с ним степени удовлетворенности других работников. Кроме диагностической ценности, тест представляет интерес в учебных целях. Работа менеджеров с этим инструментом обращает их внимание на важные аспекты удовлетворенности работой персонала

Инструкция: Прочтите внимательно каждое утверждение. Если вы согласны с утверждением, то рядом с его номером напишите «да».

Обработка и интерпретация – Каждый ответ «да» считается как 1 балл. Количество баллов суммируется. Чем больше сумма баллов, тем выше удовлетворенность работой.

Статистическая обработка данных включала в себя корреляционный анализ взаимозависимости между мотивационными показателями с показателями лояльности. Для сравнения выборок использован корреляционный анализ, построен на основе расчета коэффициента корреляции Спирмана. Расчет статистических показателей выполнен с привлечением компьютерной статистической программы Statgraphics Plus.

Итак, мы считаем, что для методического обеспечения исследования запроса на психологическое сопровождение сотрудников, наибольшую эффективность составят: тест «Определения удовлетворенности трудом» Р. Кунина, методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская, тест «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана, опросник «Запрос на работу психолога труда в организации».

2.2 Результаты исследования

Результаты опросника «Запрос на работу психолога труда в организации» представлены на рисунке 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9 и таблице 2.1, 2.2

Рисунок 2.1 – Средние значения выраженности разных шкал необходимости психологического сопровождения по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Из рисунка видно, что большинство сотрудников 50% (15 человек) считают, что организация не нуждается в оказании помощи психологической службы, 23% (7 человек) считают, что необходимость в этом есть, 20% (6 человек) не видят в этом смысла, 7% (2 человека) считают оказание данной помощи нежелательной для организации.

Таким образом, можно сделать вывод, по мнению большинства сотрудников нет необходимости в психологическом сопровождении их организации.

Рисунок 2.2 – Средние значения выраженности разных шкал необходимости форм психологической помощи по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Примечание: ТАПП – тексты по актуальным психологическим проблемам; ЛК – личные консультации; КВК – консультации по вопросам карьеры; ДИ – деловые игры; ТРПК. – тренинги на развитие психологической компетенции; КТ – коуч-тренинги; ПП – подбор персонала; СР – сеансы релаксации РЗВП – рубрика «Задай вопрос психологу».

Из рисунка видно, что большинство сотрудников 80% (24 человека) считают, что в организации есть необходимость в проведении сеансов релаксации, 67% (20 человек) в проведении тренингов на психологической компетентности в работе с клиентами, 53% (16 человек) в проведении консультаций, 50% (15 человек) в проведении консультаций по вопросам карьеры, 47% (14 человек) в проведении деловых игр, 10% (3 человека) в проведении коуч-тренингов, 10% (3 человека) в рубрике «Задай вопрос психологу» на сайте оказания психологической помощи, 10% (3 человека) в текстах по актуальным психологическим проблемам, 3% (1 человек) в работе психолога в подборе персонала.

Рисунок 2.3 – Средние значения выраженности разных шкал столкновения с психологическими проблемами на работе по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Таким образом, из полученных результатов можно сделать вывод, что работники считают, у них есть нужда в расслабляющих процедурах, чтобы снять стресс и напряжение, в развитии психологической компетентности по работе с клиентами, консультациях по личным вопросам и вопросам карьеры, а также в проведении деловых игр.

Из рисунка видно, сотрудники 43% (13 человек) в рабочем процессе испытывают стресс, 30 % не сталкиваются с проблемами, 10% (3 человека) испытывают апатию, 7% (2 человека) испытывают психологическую нагрузку, 7% (2 человека) сталкиваются с конфликтными ситуациями с клиентами, 3% (1 человек) испытывает страх увольнения в связи с невыполнением плана работы.

Таким образом, можно сказать, что основной проблемой на работе сотрудники организации считают наличие стрессовых ситуаций.

Рисунок 2.4 – Средние значения выраженности разных шкал полезности психологической информации в работе по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Примечание: УП – управление конфликтом; МССН – методы снятия стресса и напряжения; УМ – управление эмоциями; ВП – ведение переговоров; ПБТ – преодоление беспокойства и тревоги; ИНЭ – избегание негативных эмоций; ПОЛ – психологические особенности личности; ЗО – затрудняюсь ответить; НН – нет необходимости.

Из рисунка видно, что большинство сотрудников 24% (7 человек) затрудняются ответить на вопрос о том, какая психологическая информация могла им быть полезной в работе, 17% (5 человек) считают, что это будет психологическая информация по управлению конфликтом, 13% (4 человека) по избеганию негативных эмоций, 13% (4 человека) не видят необходимости в изучении психологической информации для их работы, 10% (3 человека) считают, что будет полезна психологическая информация по методам снятия стресса и напряженности, 10% (3 человека) по ведению переговоров, 7% (2 человека) по психологическим особенностям личности, 3% (1 человек) по управлению эмоциями, 3% (1 человек) по преодолению беспокойства и тревоги.

Таким образом, сотрудники считают, что максимально полезной информацией для них это информация по управлению конфликтными ситуациями, избеганию негативных эмоций в рабочем процессе, по ведению переговоров с клиентами, а также по методам снятия стресса и напряженности.

Рисунок 2.5 – Средние значения выраженности разных шкал предпочитаемых источников психологической информации по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Примечание: ИР – интернет-ресурсы; ТТ – тематические телепередачи; К1 – книги; СПИ – статьи в периодических изданиях; ТВП – тематические выступления психологов; Т – тренинги; К2 – курсы; ОВ – обучение в вузе.

Из рисунка видно, что большинство респондентов 73% (22 человека) предпочитают такой источник психологической информации как интернет-ресурсы, 70% (21 человек) тренинги, 57% (17 человек) обучающие курсы, 50% (15 человек) книги, 23% (7 человек) тематические выступления психологов, 13% (4 человека) статьи в периодических изданиях, 13% (4 человека) обучение в вузе, 7% (2 человека) тематические телепередачи.

Таким образом, мы выявили, что сотрудники организации предпочитают больше всего такие источники психологической информации как интернет-ресурсы, тренинги, курсы и книги.

Рисунок 2.6 – Средние значения выраженности разных шкал по источникам с точки зрения полезности, предоставляемой психологической информации по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Примечание: ИР – интернет-ресурсы; ТТ – тематические телепередачи; К1 – книги; СПИ – статьи в периодических изданиях; ТВП – тематические выступления психологов; Т – тренинги; К2 – курсы; ОВ – обучение в вузе.

Как видим, 76% респондентов (22 человека) считают, что с точки зрения полезности предоставляемой психологической информации продуктивным источником являются интернет-ресурсы, книги, статьи, тематические выступления психологов, тренинги, курсы, обучение в вузе, 12% респондентов (4 человека) очень продуктивным источником назвали тренинги и 12% (4 человека) посчитали малопродуктивным тематические телепередачи.

Таким образом, можно сделать вывод, что самым лучшим способом передачи психологической информации сотрудники организации отмечают для себя тренинги.

Таблица 2.1 - Желаемые темы по психологии для ознакомления результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Темы по психологии	Количество респондентов
Психология зависимого поведения	1
Психология жертвы	1
Конфликтология	3
Индивидуальные особенности личности	3
Психология общения	2
Психология убеждения	1
Способы борьбы со страхом	1
Способы борьбы с ленью	1
Как побороть страх перед выступлением	1
Экзистенциальная психотерапия	1
Психол. особ. воспр. и поним. совр. искусства	1
Стресс-менеджмент	2
Как обрести уверенность в себе	1
Психология влияния	1
Психология вредных привычек	1
Эмоциональный интеллект	1
Психологические типы людей	1

По таблице мы видим, что большинство сотрудников 10% (3 человека) хотели бы познакомиться с такой темой по психологии, как конфликтология, 10% (3 человека) с психологическими особенностями личности, 7% (2 человека) с психологией общения и 7% (2 человека) со стресс-менеджментом, 3% (1 человек) с психологией зависимого поведения, 3% (1 человек) с психологией жертвы, 3% (1 человек) с психологией убеждения, 3% (1 человек) со способами борьбы со страхом, 3% (1 человек) со способами борьбы с ленью, 3% (1 человек) с тем, как побороть страх перед выступлением, 3% (1 человек) с психологическими особенностями восприятия и понимания современного искусства, 3% (1 человек) как обрести уверенность в себе, 3% (1 человек) с экзистенциальной психотерапией, 3% (1 человек) с психологией влияния, 3% (1 человек) с психологией вредных привычек, 3% (1 человек) про эмоциональный интеллект, 3% (1 человек) с психологическими типами людей.

Таким образом, можно сделать вывод, что сильнейший интерес среди сотрудников занимают такие темы по психологии, как конфликтология, индивидуальные особенности личности, психология общения и стресс-менеджмент.

Таблица 2.2 – Наличие необходимых качеств у психолога для работы в организации по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Необходимые качества психолога	
Рейтинг	Ответ
1	компетентный
2	образованный
3	доброжелательный
4	знающий специфику работы организации
5	интересный
6	стрессоустойчивый
7	саморазвивающийся
8	умный
9	неконфликтный
10	креативный
11	понимающий
12	отзывчивый
13	открытый
14	уравновешенный
15	оптимистичный
16	терпеливый
17	тактичный
18	толерантный
19	проницательный
20	эрудированный
21	целеустремленный
22	альтруистичный
23	мудрый
24	ответственный
25	молодой
26	юмористичный
27	внушающий доверие
28	наблюдательный

Таким образом, по мнению сотрудников для работы в данной организации психолог должен быть хорошо осведомленным в специфике данной работы и иметь большой опыт в сфере информационных технологий.

Рисунок 2.7 – Средние значения выраженности разных шкал по полезности решений вопросов психологом с работниками организации по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Примечание: А – алкоголизм; МС – мотивация сотрудников; СК – сплочение коллектива; РК – разрешение конфликтов; ПС – повышение стрессоустойчивости; СОК – семинары по общению с клиентами; СР – сеансы релаксации; НН – нет необходимости; ЗО – затрудняюсь ответить.

Из рисунка видно, что большинство респондентов 26% (8 человек) затрудняются ответить на вопрос о том, в решении каких вопросов было бы полезно сотрудничество психолога и организации для сотрудников, 17% (5 человек) считают, что необходимо для повышения уровня стрессоустойчивости работников, 13% (4 человека) не видят необходимости в помощи психолога, 10% (3 человека) считают полезным сотрудничество для разрешения конфликтов, 10% (3 человека) для проведения семинаров по общению с клиентами, 7% (2 человека) для мотивации сотрудников, 7% (2 человека) для сплочения коллектива, 7% (2 человека) для проведения сеансов релаксации.

Таким образом, можно сделать вывод, по мнению самих сотрудников была бы полезна помощь психолога по таким вопросам, как общение с клиентами и разрешение с ними конфликтных ситуаций, повышение уровня стрессоустойчивости.

Примечание: РК – разрешение конфликтов, К – консультации, И – интроверсия, О – общение с клиентами, Т – тревожность, С – стрессоустойчивость, У – узнать больше о себе, А – апатия, НН – нет необходимости, ЗО – затрудняюсь ответить.

Рисунок 2.8 – Средние значения выраженности разных шкал по полезности решений вопросов психологом с работниками организации по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Из рисунка видно, что большинство респондентов 37% (11 человек) затрудняются ответить на вопрос о том, в решении каких вопросов было бы полезно сотрудничество с психологом для себя лично в организации, 13% (4 человека) считают полезным сотрудничество с психологом по вопросу разрешения конфликтов с клиентами, 10% (3 человека) для консультаций, 10% (3 человека) по вопросу общения с клиентами, 7% (2 человека) по вопросу интроверсии, 7% (2 человека) по вопросу стрессоустойчивости, 7% (2 человека) не видят необходимости в оказании помощи психолога, 3% (1 человек) чтобы узнать больше о себе, 3% (1 человек) по вопросу о тревожности, 3% (1 человек) по вопросу эмпатии.

Таким образом, можно сделать вывод, что сами сотрудники сочли бы полезной помощь психолога для себя лично по решению таких вопросов, как общение с клиентами, разрешение с ними конфликтных ситуаций.

Рисунок 2.9 – Средние значения выраженности разных шкал по полезности решений вопросов психологом с руководителями организации по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Примечание: ВС – все хорошо; А – алкоголизм; МС – мотивация сотрудников; ПКУ – повышение компетентности в управлении; НН – нет необходимости; ЗО – затрудняюсь ответить.

Из рисунка видно, что большинство респондентов 63% (19 человек) затрудняются ответить на вопрос о том, в решении каких вопросов было бы полезно сотрудничество с психологом для руководителей организации, 17% (5 человек) не видят в этом необходимости, 7% (2 человека) считают полезным сотрудничество с психологом по вопросу по мотивации сотрудников, 3% (1 человек) по вопросу повышения компетентности в управлении, 3% (1 человек) по вопросу алкоголизма, 7% (2 человека) думает, что у руководства все хорошо и помощь психолога им не нужна.

Таким образом, можно сделать вывод, по мнению сотрудников организации их руководителям помощь психолога не требуется.

Проведя методику «Измерение лояльности» С.С. Баранская, мы получили следующие результаты, которые представлены на рисунке 2.10 и 2.11.

Рисунок 2.10 – Средние значения выраженности «реальных» и «идеальных» подшкал организационной лояльности по результатам методики «Измерение лояльности» С.С. Баранская

У 90% (27 человек) высокий показатель по «реальной» и «идеальной» гордости за организацию, это свидетельствует о том, что сотрудники считают свою организацию одной из лучших, чувствуют ее превосходство над другими компаниями и гордятся своей причастностью к ней. У 10% (3 человек) низкий показатель по «реальной» и высокий по «идеальной» гордости за организацию, это свидетельствует о безразличном или же негативном отношении сотрудников к своей организации, ее репутации, но им хотелось бы считать ее одной из лучших, чувствовать превосходство над другими компаниями и гордиться своей причастностью к ней.

У 80% (24 человека) высокий показатель по «реальной» и «идеальной» вовлеченности в дела организации, это свидетельствует о том, что сотрудникам безразличны потребности, планы и проблемы их организации. Они стремятся участвовать в жизни компании, прилагая максимум усилий для ее процветания и успешной работы. У 10% (3 человек) низкий показатель по «реальной» и высокий по «идеальной» вовлеченности в дела организации, это свидетельствует о том, что сотрудники не чувствуют себя частью компании, но им хотелось бы участвовать в ее жизни полноценно. У 10% (3 человек) низкий показатель по «реальной» и низкий по «идеальной» вовлеченности в дела организации, это свидетельствует о том, что сотрудники далеки от дел и не стремятся разделять проблемы и потребности организации, нести ответственность за ее успехи или же неудачи, прикладывать собственные усилия для развития компании.

У 60% (18 человек) высокий показатель по «реальной» и «идеальной» нелояльного поведения, это свидетельствует о том, что сотрудники следуют принятым организационным правилам и нормам, не допускают со своей стороны противоправных действий и готовы выполнять свою работу качественно. У 30% (9 человек) низкий показатель по «реальной» и высокий по «идеальной» нелояльного поведения, это свидетельствует о том, что сотрудники готовы в любой момент сменить организацию, в которой он работает, на другую при наличии более выгодного для него предложения, но им хотелось бы не задумываться об уходе и связывать свое будущее с работой именно в данной компании. У 10 % (3 человек) низкий показатель по «реальной» и низкий по «идеальной» нелояльного поведения, это свидетельствует о том, что сотрудники не видят смысла надолго задерживаться в данной компании и не чувствуют своих обязательств перед ней. В работе могут позволять себе допускать ошибки, опоздания, прогулы, а также брак и другие нелояльные действия.

Таким образом, большая часть сотрудников считают свою организацию одной из лучших, чувствуют ее превосходство над другими компаниями и гордятся своей причастностью к ней. Они следуют принятым организационным правилам и нормам, не допускают со своей стороны противоправных действий и готовы выполнять свою работу качественно. Также им не безразличны потребности, планы и проблемы организации. Сотрудники стремятся участвовать в жизни компании, прилагая максимум усилий для ее процветания и успешной работы.

Рисунок 2.11 – Средние значения выраженности «реальных» и «идеальных» шкал лояльности по результатам методики «Измерение лояльности» С.С. Баранская

У 100% (30 человек) высокий показатель по «реальной» и «идеальной» организационной лояльности, это говорит о том, что сотрудники в целом преданы своей компании. Они считают оправданным выбор данной организации, принимают и разделяют условия и требования работы в ней, стремятся быть в курсе планов и проблем компании и участвовать в ее жизни и развитии. Такие сотрудники ощущают себя ответственными за состояние дел своей организации и готовы прилагать собственные силы для ее успеха и процветания.

У 60% (18 человек) высокий показатель по «реальной» и «идеальной» профессиональной лояльности, это свидетельствует о том, что сотрудники стремятся совершенствовать себя и развиваться в своей профессиональной области. Главной задачей таких сотрудников является построение карьеры,

становление себя как профессионала, повышение мастерства работы. Они также стремятся работать исключительно в своей профессиональной области с возможностью использовать и оттачивать соответствующие навыки.

У 20% (6 человек) низкий показатель по «реальной» и «идеальной» профессиональной лояльности, это свидетельствует о том, что специализация, область работы в компании не является значимой для сотрудников. Они готовы выполнять различные виды работ и не видят цели в совершенствовании себя в одной конкретной профессиональной области. У 10% (3 человек) высокий показатель по «реальной» и низкий по «идеальной» профессиональной деятельности, это свидетельствует о том, что сотрудники совершенствуют себя и развиваются в своей профессиональной области, но им бы хотелось выполнять различные виды работ. У 10% (3 человек) низкий показатель по «реальной» и высокий по «идеальной» профессиональной деятельности, это свидетельствует о том, что специализация, область работы в компании не является значимой для сотрудников. Они готовы выполнять различную работу, но им бы хотелось стремиться совершенствовать себя и развиваться в своей профессиональной области, чтобы построить карьеру, стать профессионалом, повысить мастерство работы.

У 40% (12 человек) в высокий показатель по «реальной» и «идеальной» лояльности труду, это свидетельствует о том, что труд сам по себе является одной из важнейших ценностей для сотрудников. Активная трудовая деятельность, работа является смыслом и центральным компонентом их жизни, они стремятся быть деятельными, полезными и задействованными в различных видах работ. У 20% (6 человек) высокий показатель по «реальной» и низкий по «идеальной» лояльности труду, это свидетельствует о том, что сотрудники выполняют разную работу, но им хотелось бы больше отлынивать. У 20% (6 человек) низкий показатель по «реальной» и высокий по «идеальной» лояльности труду, это свидетельствует о том, что для сотрудников труд имеет лишь инструментальную значимость. В работе это проявляется в виде избегания дополнительных нагрузок, отлынивания от дел при появлении какого-либо повода, лени, но им хотелось, чтобы активная трудовая деятельность, работа являлась смыслом жизни и они стремились быть полезными и выполнять различные виды работ. У 20% (6 человек) низкий показатель по «реальной» и низкий по «идеальной» лояльности труду, это свидетельствует о том, что для сотрудников труд имеет для них второстепенную роль. В работе избегают дополнительной работы, ленятся. Такие сотрудники скорее предпочтут не работать, если будут обеспечены необходимыми для комфорта их жизни материальными и нематериальными благами.

Таким образом, мы выявили, что сотрудники преданы своей компании, они стремятся совершенствовать себя и развиваться в профессиональной деятельности, также труд у них является ценностью самим по себе.

Проведя тест «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана, мы получили следующие результаты, которые представлены на

рисунке 2.12 и 2.13.

Рисунок 2.12 – Средние значения выраженности разных тенденций мотивационной структуры личности по результатам теста «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана

Примечание: П – жизнеобеспечение, К – комфорт/безопасность, С – статус/престиж, О – общение, Д – деятельность, ДР – творчество, ОД – общественная польза.

У 70% (21 человек) выражен идеальный общежитейский мотивационный профиль личности. Для работников устойчивыми тенденциями в общежитейской идеальной сфере отмечаются жизнеобеспечение (7 баллов), комфорт/безопасность (7 баллов), общение (7 баллов). Далее идет статус (7 баллов), престиж (6 баллов), творчество (6 баллов) и деятельность (6 баллов); У 30% (9 человек) выражен реальный общежитейский мотивационный профиль личности. Для работников устойчивыми тенденциями в общежитейской реальной сфере отмечаются статус/престиж (7 баллов), общение (7 баллов). Далее идет жизнеобеспечение (6 баллов), общение (6 баллов) и творчество (6 баллов).

Таким образом, нами было выявлено, что большая часть сотрудников находится в «идеальном» состоянии мотива, это означает, респонденты испытывают побуждение к улучшению общежитейских сфер своей жизнедеятельности. Также мы определили, что сотрудникам не хватает общей активности.

Рисунок 2.13 – Средние значения выраженности разных тенденций мотивационной структуры личности по результатам теста «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана

Примечание: П – жизнеобеспечение, К – комфорт/безопасность, С – статус/престиж, О – общение, Д – деятельность, ДР – творчество, ОД – общественная польза.

У 90% (27 человек) выражен идеальный рабочий мотивационный профиль личности. Для работников устойчивыми тенденциями в идеальной рабочей сфере отмечаются творчество (8 баллов). Далее идет жизнеобеспечение (7 баллов), деятельность (7 баллов) и общественная польза (7 баллов); У 10% (3 человека) выражен реальный рабочий мотивационный профиль личности. Для работников устойчивыми тенденциями в реальной общежитейской сфере отмечаются общение (7 баллов). Далее идет жизнеобеспечение (6 баллов), комфорт/безопасность (6 баллов) и общественная польза (6 баллов).

Таким образом, нами было выявлено, что большая часть сотрудников находится в «идеальном» состоянии мотива, это означает, респонденты

испытывают побуждение к улучшению рабочих сфер своей жизнедеятельности. Также мы определили, что сотрудникам не хватает общей активности и творчества.

Нами был проведен тест «Определение удовлетворенности трудом» Р. Кунина, который представлен в таблице 2.3. Мы получили следующие результаты.

Таблица 2.3 – Уровни удовлетворенности трудом по результатам теста «Определения удовлетворенности трудом» Р. Кунина

Респондент	Пол (1-м, 2-ж)	Возраст	Должность	баллы	значение
Респондент 1	1	23	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 2	1	23	менеджер проектов	5	среднее
Респондент 3	1	22	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 4	1	27	зам.директор	8	высокое
Респондент 5	2	28	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 6	2	30	контент-менеджер	7	среднее
Респондент 7	2	27	спец. отдела мониторинга	7	среднее
Респондент 8	2	24	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 9	1	23	менеджер проектов	3	низкое
Респондент 10	2	25	спец. отдела мониторинга	8	высокое
Респондент 11	2	24	кастомер	8	высокое
Респондент 12	1	24	менеджер проектов	6	среднее
Респондент 13	1	26	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 14	2	22	спец. отдела мониторинга	8	высокое
Респондент 15	1	23	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 16	1	27	рук. отдела мониторинга	5	среднее
Респондент 17	1	22	менеджер проектов	6	среднее
Респондент 18	1	26	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 19	1	29	старший кастомер	4	низкое
Респондент 20	2	24	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 21	1	27	специалист отдела сонар	8	высокое
Респондент 22	1	28	кастомер	7	среднее
Респондент 23	1	30	рук. отдела кастомеров	8	высокое
Респондент 24	1	25	спец. отдела мониторинга	10	высокое
Респондент 25	2	22	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 26	2	29	аналитик	5	среднее
Респондент 27	1	26	контент-менеджер	7	среднее
Респондент 28	1	23	менеджер проектов	8	высокое
Респондент 29	2	24	спец. отдела мониторинга	4	низкое
Респондент 30	1	23	менеджер проектов	10	высокое

По таблице мы видим, что у большинства сотрудников 60% (18 человек) высокий уровень удовлетворенности трудом, средний уровень преобладает у 30% (9 человек) и низкий у 10% (3 человека); Уровень удовлетворенности по всем респондентам в среднем составил 8 баллов, что является высоким значением.

Мы попытались проанализировать взаимозависимость между видами лояльности и мотивами. Результат анализа взаимосвязи, между показателями лояльности и мотивов отражен в таблице 1.

Рассмотрим, как показатели организационной лояльности связаны с мотивами личности.

Таблица 2.5 – Взаимозависимость показателей организационной лояльности, мотивов и удовлетворенности трудом

Параметры		Рб ид						Рб ре							
		П	К	С	О	Д	ДР	ОД	П	К	С	О	Д	ДР	ОД
Пол															
Возраст															
С.С. Баранская	шк. «орг.лоял.»(р)								0,92xx						
	шк. «орг.лоял.»(и)								0,93xx						
	подшк. «гордость за орг.»(р)								0,76x						
	подшк. «гордость за орг.»(и)								0,75x		0,66x				0,65x
	подшк. «вовл. в дела орг.»(р)								0,71x						
	подшк. «вовл. в дела орг.»(и)								0,76x						
	подшк. «нелоял.повед.»(р)								0,69x						
	подшк. «нелоял.повед.»(и)								0,78x				0,71x		
	шк. "проф.лояльность"(р)												0,92xx		
	шк. «проф.лояльность»(и)				0,65x	0,65x							0,72x		
	шк. «лояльность к труду»(р)														
	шк. «лояльность к труду»(и)		0,88xx												
Р. Кунин									0,71x						

Примечание: x - значимая корреляционная связь 0,65 для (95%) уровня значимости; xx - высокосignificant корреляционная связь 0,82 для (99%) уровня значимости. Между показателями организационной лояльности и мотивами выявлены следующие зависимости:

1. Чем комфортнее и безопаснее себя ощущают сотрудники на работе, тем больше удовлетворены своим трудом, преданы своей компании, считают одной из лучших, прилагают максимум усилий для ее процветания, следуют принятым организационным правилам и нормам, качественно выполняют свою труд. Таким образом, основной тенденцией взаимозависимости выступает связь между комфортном/безопасностью, организационной лояльностью и удовлетворенностью трудом.

2. Чем больше общения на работе получают сотрудники, тем больше они восхищаются своей организацией и считают ее одной из лучших.

3. Чем больше творческой работы выполняют сотрудники, тем лучше следуют принятым организационным правилам и нормам и готовы выполнять свою работу более качественно, стремиться совершенствовать себя, развиваться в своей профессиональной области.

4. Чем больше общественной пользы приносят сотрудники на работе, тем они больше восхищаются своей организацией и гордятся своей причастностью к ней.

5. Чем комфортнее и безопаснее себя ощущают сотрудники на работе, тем больше стремятся быть деятельными, полезными и задействованными в различных видах работ организации.

6. Чем больше общения на работе получают сотрудники, тем больше стремятся совершенствовать себя и развиваться в своей профессиональной области.

7. Чем более активными сотрудники становятся на работе, тем больше стремятся совершенствовать себя и развиваться в своей профессиональной области.

8. Чем больше комфорта/безопасности, творчества и общественной пользы в общежитической сфере жизнедеятельности сотрудников, тем более они лояльны к своей организации.

Мы определили, что между полом, возрастом и видами лояльности значимой корреляционной зависимости нет.

Таким образом, обращено на себя внимание большое количество связей показателя удовлетворенности такого мотива как комфорт с показателями организационной лояльности. То есть сотрудники, которые считают, что они работают в комфортных для них условиях, они становятся более лояльными к своей организации, если же наоборот считают, что работают в недостаточно комфортных условиях для себя, то в таком случае они становятся более критичными к труду в организации. Исходя из этого, мы понимаем, что комфорт для сотрудников является важнейшим мотивом, определяющим организационную лояльность.

Те сотрудники, которые считают, что они достаточно активны в своей рабочей деятельности, они более лояльны по отношению к своей организации. Те сотрудники, что наоборот, малоактивны в своей работе, они становятся более критичными.

По заявленному запросу было обнаружено стремление сотрудников к творческой деятельности, но связей с лояльностью и удовлетворенностью трудом не было обнаружено. Таким образом, стремление к творчеству в данном случае мы можем обозначить как неиспользованный потенциал работников. Также важно отметить, что общение с клиентами для них является основным источником дискомфорта и стресса в рабочем процессе. Исходя из этого, мы можем предполагать, что имеющееся расхождение можно преодолеть творческими путями с помощью работы психолога.

Выводы по второй главе

Для лучшего понимания запроса на психологическое сопровождение нами был подобран следующий методический пакет:

тест «Определение удовлетворенности трудом» Р. Кунина, методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская, тест «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана, опросник «Запрос на работу психолога труда в организации».

По результатам методик большая часть сотрудников считает, что нет необходимости в психологическом сопровождении компании. В то же время они думают, что испытывают нужду в расслабляющих процедурах по снятию стресса, напряжения и по повышению уровня стрессоустойчивости. Было выявлено, что в своей работе с клиентами они испытывают дискомфорт и стресс. В целом наблюдается удовлетворенность трудом, преданность своей компании и гордость причастности к ней. Сотрудники стремятся к совершенствованию в своей деятельности, труд для них является ценностью. Также IT-специалисты испытывают побуждение к улучшению рабочих и общежитских сфер жизни. Было определено, что они испытывают нехватку творчества и активности в своей деятельности.

Подтвердилось наше предположение, что формулируемый запрос сотрудников IT-компании носит упрощенный характер при наличии психологических проблем, которые могут рассматриваться из потенциального запроса.

По результатам корреляционного анализа мы делаем следующие выводы: особо значимыми являются в рабочей сфере область комфорта/безопасности, затем деятельность, общение и общественная польза, а также в общежитской области комфорт/безопасность, творчество и общественная польза.

Таким образом, для сотрудников IT-компаний выявлено, что большое количество связей показателя удовлетворенности трудом мотива-комфорт с показателями организационной лояльности. По заявленному запросу было обнаружено стремление сотрудников к творческой деятельности, но связей с лояльностью и удовлетворенностью трудом не было обнаружено. В данном случае стремление к творчеству рассматривается как нереализованный потенциал работников. Также важно отметить, что общение с клиентами для них является основным источником дискомфорта и стресса в рабочем процессе. Исходя из этого, мы можем предполагать, что имеющееся рассогласование можно преодолеть творческими путями с помощью работы психолога.

Заключение

За последний период одной из наиболее важных задач профессиографирования, описания трудовой деятельности и организации труда, стало изучение профессий, связанных с применением компьютерных технологий. Также преобладающей тенденцией в управлении организациями является акцентирование на жизненные интересы работника, так как именно от него зависит эффективность труда. Поэтому в условиях современного, быстро развивающегося рынка важным преимуществом является деятельность, дающая высокие результаты, в таком случае возрастает потребность организаций в услугах практического психолога в сопроводительной работе сотрудников.

Термин «психологическое сопровождение» как психологическое понятие появилось в отечественной науке недавно и прочно вошло в перечень терминов, широко используемых нашими психологами. Понятие «психологическое сопровождение» большинством специалистов трактуется как элемент системы практической деятельности психолога. Несмотря на длительный период использования этого термина, общего определения не существует, а разные авторы дают разную интерпретацию данного понятия.

В настоящее время наиболее развита система психологического сопровождения в сфере школьного образования. В организационной психологии под психологическим сопровождением в сфере профессиональной деятельности понимается метод, обеспечивающий создание условий для принятия субъектом развития оптимальных решений в различных ситуациях жизненного выбора. Этимологически понятие «сопровождение» близко таким понятиям, как содействие, совместное передвижение, помощь одного человека другому в преодолении трудностей.

Психологическое сопровождение – это целостная, комплексная система взаимодействия психолога с человеком на уровне его субъективных психологических проблем для оказания ему психологической помощи и социальной поддержки. Процесс психологического сопровождения сосредоточен на позитивных сторонах и преимуществах личности, способствует восстановлению веры в себя и свои возможности, повышает устойчивость личности к дестабилизирующим внешним и внутренним факторам.

Проанализировав предпосылки необходимости введения психологической службы в IT-компаниях, важно понять, что влияет на уровень эффективности профессиональной деятельности сотрудников, то есть что влияет на их удовлетворенность трудом, лояльность и особенности психологического реагирования на те или иные рабочие ситуации. Это позволит сформировать потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний, а так же определить важность внедрения внешней или внутренней психологической службы и при разработке рекомендаций в гармонизации трудовой деятельности специалистов.

Нами были выполнены задачи исследования, которые мы поставили перед его началом. А именно, мы провели теоретический анализ литературы по проблеме потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников ИТ-компаний.

Исследование психологического запроса в отечественной литературе по психологическому консультированию можно обнаружить лишь начальные попытки определить основные понятия феномена запроса на психологическую помощь. Столин считал, что «запрос – это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации. Лосева и Луньков под запросом понимали «явно выражаемую пациентом просьбу или жалобу, его первое словесное формулирование своих трудностей, в разрешении которых он ожидает найти помощь у психолога». Именно эти два определения мы встречаем в большинстве отечественных учебников по психологическому консультированию. В статье Певзнера мы находим определение понятий «первичный запрос» и «рабочий запрос». Первичный запрос он определяет как «выраженное во время первой сессии представление клиента о причинах жизненных трудностей и о помощи специалиста-психолога, в которой он нуждается». Однако, не каждый первичный запрос клиента, по мнению Певзнера, может быть стать основой для последующей психологической работы, то есть стать рабочим запросом. «Рабочий запрос принимается специалистом (поскольку соответствует его профессиональной позиции) и определяет направление консультативной работы».

Мы анализируем запрос на психологическое сопровождение как систему профессиональной деятельности психолога, направленную на создание социально-психологических условий для успешной профессиональной деятельности и личностного роста сотрудников в ситуациях служебного взаимодействия.

Далее мы организовали и провели эмпирическое исследование потенциального запроса на психологическое сопровождение сотрудников ИТ-компаний. В ходе исследования мы установили наличие средних коэффициентов выраженности показателей по всем методикам. Показатели были определены по результатам тестирования.

Также мы установили факторы влияющих мотивов на формирование того или иного вида лояльности. Для организационной лояльности и ее составляющих такими мотивами выступили: комфорт/безопасность, затем общение, активность, общественная польза и творческая деятельность. Для профессиональной лояльности общение, активность. Для лояльности труду - комфорт/безопасность.

Наша гипотеза, что, формулируемый запрос сотрудников ИТ-компаний носит упрощенный характер при наличии психологических проблем, которые могут рассматриваться из потенциального запроса подтвердилась.

Мы считаем, что исследование запроса на психологическое сопровождение должно быть продолжено, так как психологическая наука

нуждается в разработке проблемы лояльности и технологий психологического сопровождения ее формирования.

Следующим этапом исследования может стать поиск способов регулирования уровня лояльности персонала, путем воздействия на мотивационную сферу, поиск путей «встраивания» мотивационной структуры личности сотрудников в существующую систему ценностей организации.

Рекомендации

Можно дать общие рекомендации для специалистов сферы информационных технологий. Для гармонизации труда необходимо использование психологических методов. Для данной цели подойдет терапия искусства и творчества. Ее задача заключается в самовыражении и самопознании для достижения сбалансированного состояния личности. Ключевой особенностью является спонтанность и отсутствие требований к наличию способностей к творческой деятельности [29].

Если такой метод проводится без содействия специалиста, то нужно учесть важные моменты:

1) Не нужно стесняться и пытаться рисовать лепить, танцевать или сочинять восхитительно. Существенно само творчество - это выражение через него стресса, страха и дискомфорта.

2) Не беспокойтесь, если не поймете свой продукт творчества сразу - осознание проблемы приходит не всегда. Для этого результаты творчества лучше сохраните и периодически пересматривайте - со всех сторон и в разном настроении. Сообразно законам арт-терапии когда-нибудь вы непременно сможете увидеть проблему и ее суть.

3) Терапия искусством и творчеством эффективна даже тогда, когда вы не в полной мере осознаете ее смысл и устройство действия. Оно помогает по существу, то есть в самом процессе того, как вы творите.

Мы предлагаем подвергнуть разбору разновидности арт-терапии для личного времяпрепровождения.

Это может быть изотерапия, игротерапия, музыкотерапия, данстерапия, песочная терапия, фототерапия, цветотерапия, видеотерапия, мульт-терапия, маскотерапия, драматерапия, библиотерапия. Кроме того, такое лечение посредством творчества может проходить самостоятельного и с применением уже созданных кем-то творений. Оно может совершаться как индивидуально так и в групповом порядке.

Рекомендуем к рассмотрению художественных форм работы в психологическом обеспечении профессиональной деятельности:

Одной из них это коллаж, - наклеиваются или прикрепляются к материалы на плоскость таким образом, чтобы получилась композиция или картина.

Способы его использования в работе с персоналом является профотбор, психологическое сопровождение, психокоррекция, психопрофилактика профессионального и эмоционального выгорания и так далее.

Имеется правило в арт-терапии – это не оценивать творческий продукт с эстетической точки зрения. Большая эстетичность коллажа помогает большинству людей, которые не умеют рисовать, утолить свое творческое побуждение. Особенно полезен этот метод будет тем, у кого работа является монотонной.

Для групповой работы предлагается членам группы пара тем по созданию коллажа: «Я в прошлом, настоящем, будущем», «Мой «образ Я», мои планы и мечты».

Для этого процесса подойдут всевозможные материалы по созданию произведений. Важно не использовать иллюстрации из различных изданий. Основой для этого может подойти доска для объявлений, чертежная или оберточная бумага и т.д.

Выполнение упражнений включает в себя несколько этапов.

Первый этап – изготовление коллажа на заданную тему, второй – выполнение тест Зурхера «Кто Я?».

Выбор темы для коллажа «Я в прошлом, настоящем и будущем», помогает в выработке профессиональной рефлексии как начинающему работнику, так и специалисту на вершине профессиональной зрелости. Каждому из них, независимо от степени профессиональной зрелости, необходимо уметь оценивать свои профессиональные устремления, имеющиеся профессиональные способности и личностные ресурсы, оценивать и ценить опыт своего профессионального прошлого и настоящего.

Далее мы предлагаем к рассмотрению скульптурное моделирование и конструирование из фольги, глины в сочетании с игровой деятельностью. В качестве средства игрового взаимодействия между участниками группы применяется предметная скульптура, которая позволяет оценить систему отношений участника арт-терапии и подвести его к пониманию драматической основы ситуации. Она является средством выражения и коммуникации, позволяющим затронуть значимые темы и внутренние конфликты, плохо осознаваемые участником арт-терапии, которые обладают эмоциональной силой и способны сформировать ассоциации с образом «Я» [20].

Также предлагаем обратить внимание на такое направление как метафорические игры. Цель - это развитие активности и развитие навыков общения с окружающими. Ниже мы привели алгоритм составления игр:

- 1) Определение проблемной ситуации.
- 2) Выделение основных действующих лиц в проблемной ситуации.
- 3) Концентрация внимания на отношениях между действующими лицами, их мотивации, интересах и желании.
- 4) Подборка по аналогии примеров из сказок, притчи, истории, в которых главные герои были связаны похожими взаимоотношениями, мотивацией и интересами.
- 5) Определите числа команд. Каждая команда делает маски, костюмы или головные уборы и сочиняет свои истории. На последнем этапе команды проигрывают свои варианты взаимодействия.
- 6) Подведение итогов. Выводы заключаются в практической значимости для себя. С этой целью нужно провести параллели между сказкой и жизнью, игрой и действительной ситуацией, перевести метафорический язык сказки на язык реальных событий.

В арт-терапии также рассматривается и музыкальная программа. Она обращена на настрой положительно-заряженной атмосферы в группе с помощью прослушивания специальных музыкальных произведений. Приведем в качестве примера подборку из классических музыкальных произведений - семи различных программ Н.Н. Обозова и Г.В. Щекина для улучшения настроения, снятия напряжения и тревожности. Также можно использовать и звуки природы, пение птиц, шум океана или моря, в том числе и современные аранжировки классических произведений и инструментальной музыки [20].

Для быстрого снятия напряжения можно применить общее расслабление мускулатуры. Методы релаксации, аутогенной тренировки особенно полезны и эффективны, когда необходимо быстро за 5-10 минут привести себя в состояние спокойствия [29]. Для этой цели предлагаются для использования медитации Р.Н. Беленицкого. Для их успешного проведения необходимо учесть несколько рекомендаций. Во-первых, проведение медитаций требует специальной атмосферы; во-вторых, - дополнительных знаний и умений от специалиста, который проводит подобные медитативные упражнения [6]. Также предлагаем сотрудникам такую расслабляющую процедуру как проведение релаксации. Ее можно проводить с помощью специалиста и самостоятельно.

Существует три результативных метода работы с напряжением, которые можно провести одним.

Комплекс дыхательных упражнений:

1. Вдыхайте и выдыхайте медленно и глубоко через нос, считая при вдохе и выдохе от 1 до 4. Такое упражнение очень простое, оно особенно результативно, когда у вас не получается уснуть.

2. Попробуйте расслабить плечи и верхние мышцы груди, когда дышите. Делайте это сознательно при каждом выдохе. Дело в том, что в стрессовых ситуациях, когда человек напряжен, для дыхания не используются мышцы диафрагмы. Их предназначение в том, чтоб опускать лёгкие вниз, тем самым расширяя дыхательные пути. Когда мы взволнованы, чаще используются мышцы верхней части груди и плеч, которые не способствуют работе дыхательных в полном объеме.

3. Нади Шодхана. Упражнение из йоги, направленное на активизацию и сосредоточение; действует, по утверждению специалистов, как чашка кофе. Большим пальцем правой руки нужно закрыть правую ноздрю и глубоко вдохнуть через левую (у женщин напротив - левой рукой закрыть левую ноздрю и вдохнуть через правую). На пике вдоха нужно закрыть левую (правую для женщин) ноздрю безымянным пальцем и выдохнуть [8].

4. Сядьте прямо или лягте на спину. Одну руку положите на живот, вторую на грудь. Вдыхайте воздух глубоко через нос, при этом рука на животе должна подниматься, а на груди двигаться лишь незначительно. Выдыхайте через рот, при этом опять рука на животе опускается, а на груди практически не двигается. В таком случае дыхание будет происходить с помощью диафрагмы.

Комплекс упражнений по мышечной релаксации:

Начните с того, чтобы сосредоточиться на своем дыхании на несколько минут. Дышите медленно и спокойно, думайте о чем-нибудь приятном. После этого можно приступать к мышечным упражнениям, работая над различными группами мышц.

1. Руки. Максимально плотно и сильно сожмите руку. Вы должны почувствовать напряжение в кисти и предплечье. Расслабьте руку на выдохе, концентрируясь на возникающем чувстве облегчения. То же самое повторите для другой руки. Если вы правша, начинать стоит с правой руки, если левша - левой.

2. Шея. Откиньте голову назад, медленно поворачивайте ее из стороны в сторону, затем расслабьтесь. Притяните плечевые суставы высоко к ушам и в таком положении наклоняйте подбородок к груди.

3. Лицо. Поднимите брови как можно выше, широко откройте рот (как будто изображаете чувство сильного удивления). Плотно закройте глаза, нахмурьтесь и наморщите нос. Сильно сожмите челюсти и отведите уголки рта назад.

4. Грудь. Сделайте глубокий вдох и задержите дыхание на несколько секунд, затем расслабьтесь и вернитесь к нормальному дыханию.

5. Спина и живот. Напрягите мышцы брюшного пресса, сведите лопатки и выгните спину.

6. Ноги. Напрягите передние и задние мышцы бедра, держа колено в напряженном полусогнутом положении. Максимально потяните на себя ступню и разогните пальцы. Вытяните голеностопный сустав и сожмите пальцы ступни.

Сделайте 3–4 повтора комплекса. Каждый раз, когда вы даете отдых только что напряженным мышцам, обращайте внимание то, как это приятно и как вы хорошо себя чувствуете расслабленным. Многим людям это помогает справляться со стрессом и беспокойством.

Комплекс упражнений по медитации:

1. Выберите тихое и уединенное место, ничто не должно вас отвлекать. Займите удобное положение. Не рекомендуется лежать, лучше сесть на полу, в кресло или попробовать сидеть в позе лотоса.

2. Выберите точку фокуса. Она может быть внутренней – мнимая сцена, или внешней – пламя свечи. Следовательно, глаза могут быть открытыми или закрытыми. В начале очень сложно сконцентрироваться и избегать отвлекающих мыслей, поэтому точка фокусировки должна быть сильным смыслом, понятным и четким, чтоб в любой момент вы могли к ней вернуться.

3. Точка фокуса обязательно должна быть чем-то успокаивающим для вас. Это может быть тропический пляж на закате дня, лесная поляна или фруктовый сад в деревне рядом с домом бабушки и дедушки, где вы бывали в детстве. Визуальную медитацию можно делать в тишине, а можно включить расслабляющую музыку или аудиозапись с подсказками к медитации.

4. Старайтесь максимально задействовать все ваши чувства. Например, ваша точка фокуса - лес. Представьте, что вы идете по поляне, а холодная роса

попадает вам на ноги, вы слышите пение многих птиц, чувствуете запах сосны, вдыхаете чистый воздух полной грудью. Картинка должна быть максимально живой. Медитируйте 15-20 минут.

Помните, релаксация не избавит вас от проблем, но поможет расслабиться и отвлечься от несущественных деталей, чтоб позже с новой силой взяться за решение [43].

Также рекомендуем IT-специалистам вырабатывать адаптивные модели поведения. Максимальную эффективность продемонстрирует метод поведенческой терапии. Для данной работы лучше всего окажется конечно же грамотная помощь психолога.

В то же время приводим рекомендации по поведенческой терапии, которые могут оказать помощь сотруднику самостоятельно в использовании различных стратегий поведения в конфликте в зависимости от ситуации:

1. Соперничество. Оно разумно в экстремальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени и высокой вероятности опасных последствий. Участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и почти не рискует что-либо потерять; межличностные отношения с оппонентом не представляют никакой ценности. Компромисс эффективен в случаях понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями; наличие взаимоисключающих интересов; удовлетворение временным решением; угрозы потерять всё.

2. Приспособление. Здесь целесообразно использовать в случаях осознания своей неправоты, необходимости сохранить хорошие отношения с оппонентом, сильной зависимости от него, незначительности проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, причиненный в процессе борьбы, и угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на другой исход, давление третьей стороны. Уход бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка;

3. В условиях затянувшегося конфликта. Уход используется также при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

4. Сотрудничество является более результативным в случаях, когда конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимания на разницу в своих положениях. Причина, вызвавшая разногласия, представляется необходимой конфликтующим сторонам, каждая из которых не готова уклоняться от ее своевременного решения; Стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонентов. Выгоды сотрудничества не обусловлены: каждая из сторон получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь продвижения к положительному исходу конфликта по-своему тернист. Он требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать

свою позицию, внимательного выслушивания оппонентов, объясняющих свои интересы, выработки альтернатив и согласованного выбора из них в ходе переговоров взаимоприемлемого решения. Наградой за общие усилия служит конструктивный, всех устраивающий результат, совместно найденный оптимальный выход из конфликта, а также укрепление партнерского взаимодействия. Анализ конкретной ситуации позволяет выбрать ту или иную стратегию поведения в конфликте, которая будет наиболее действенна и поможет добиться желаемых результатов. Еще одним необходимым условием достижения положительных результатов в конфликте является учет своих акцентуаций характера [17].

Ориентируясь на «слабые места» акцентуаций, каждому характерологическому типу можно предложить рекомендации поведения в конфликте.

Гипертимный тип. Обратите внимание на регуляцию своего поведения, обеспечение самоконтроля над эмоциями, учитесь слушать собеседника, проявляйте заинтересованность и уважение к говорящему, чаще используйте «Я-высказывания».

Дистимный тип. Развивайте способность заявлять о своей точке зрения, отстаивать свою позицию. Давайте волю выражению своих эмоций, проявляйте активность, уверенность, смелость. Старайтесь увидеть в конфликте положительные стороны, чаще улыбайтесь.

Циклоидный тип. Учитесь принимать ситуацию такой, какая она есть. Проявляйте выдержку, определенность, стойкость. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

Возбудимый тип. Учитесь управлять своими эмоциями и прогнозировать свои поступки и высказывания. Будьте терпеливы и вежливы. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются. «Нападайте на проблему», а не на человека.

Застревающий тип. Не переоценивайте свои способности и возможности. Избегайте в разговоре приказов, указаний, команд и поучений. Не злоупотребляйте нравоучениями и критикой. Старайтесь быть доброжелательными и терпеливыми, открытыми и восприимчивыми. Чаще передавайте инициативу оппоненту.

Педантичный тип. Укрепляйте уверенность в своих силах и возможностях. Сообщайте о своих сомнениях и переживаниях партнеру. Чаще проявляйте активность и решительность.

Тревожный тип. Учитесь справляться со страхами и внутренним раздором. Поддерживайте высокую самооценку в переговорном процессе. Старайтесь занимать в конфликте активную позицию, аргументируйте и отстаивайте свою точку зрения, будьте принципиальны.

Эмотивный тип. Контролируйте эмоции, не показывайте оппоненту свою слабость. Будьте активны, чтобы сохранить инициативу, задавая эмоционально положительный тип отношений.

Демонстративный тип. Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало. Будьте внимательны по отношению к оппоненту. Избегайте категоричных высказываний. Стремитесь к созданию

такого эмоционального климата, в котором возможно доверие, взаимное приятие и сотрудничество.

Экзальтированный тип. Сохраняйте самообладание. Сосредоточьтесь на предмете разговора, высказывайтесь спокойно, без горячности, не давайте воли эмоциям. Учитесь анализировать факты, отделив их от чувств и оценок.[23]

Еще предлагается сотрудникам для развития психологической компетентности с клиентами проведение обучающих по данной теме тренингов, тренинги по развитию коммуникативных навыков и по развитию саморегуляции. Также руководителям компании рекомендуется ввести наставничество по обучению рядовых сотрудников, введение памяток и буклетов для работы с клиентами. Для этого понадобится помощь психолога.

Так как была обнаружена потребность в активности и творческой деятельности, руководителям компании и сотрудникам предлагается проводить больше различных мероприятий с совместным времяпрепровождением, создавать различные творческие проекты и проводить работы. Это может производиться как на рабочем месте, так и за ее пределами. Мы определили, что есть необходимость поиска творческого подхода в работе сотрудников для повышения их уровня лояльности и удовлетворенности трудом [33].

Предлагаем руководителям заострить внимание на такие методы активизации творческой деятельности работников, как участие в создании новых социальных технологий, проведение тематических конкурсов, соревнований между сотрудниками организации, устройство постоянных и временных выставок их достижений, творческие командировки, поездки, принятие от них предложений о любых инновациях в организационном процессе, в то же время руководство должно быть готово не просто выслушивать предложения сотрудников, но и проявлять к ним надлежащий интерес. Также возможно поручение сотрудникам более сложных заданий, требующих творческого подхода [34].

Таким образом, необходимо с помощью различных методов повысить интерес сотрудников к деятельности организации, препятствуя их профессиональной деградации. Важную роль играет признание работника со стороны компании, руководителя и коллектива. Это может быть вынесение сотруднику или группе благодарности, проведение, в неформальной обстановке, различного вида награждений, выдвижение сотрудника в общественный совет, публикация об успехах на сайте организации и т.д. Такой подход позволяет не только мотивировать сотрудника на дальнейшую деятельность в области инновации, но и как положительный пример может повлиять на более активную деятельность со стороны других работников [24].

Список использованных источников

1. Алешина, Ю. Е. О профессиональной подготовке психологов-консультантов [Текст] / Ю. Е. Алешина. - Новосибирск, 2013.– 275 с.
2. Абдулгалимов, Г. Л. Информационные технологии в процессе подготовки современного специалиста [Текст] / Г. Л. Абдулгалимов, Ш. А. Бакмаев, Т. Г. Везиров. – Липецк: ЛГПУ. – 2014. – 301 с.
3. Абрамова, Г. С. Практическая психология [Текст] / Г. С. Абрамова. – Екатеринбург, 2014. – 402 с.
4. Бодров, В. А. Психологические основы профессиоведения [Текст] / В. А. Бодров. – СПб., 2016. – 168 с.
5. Баранская, С. С. Методика измерения лояльности [Текст] / С. С. Баранская. СПб.: Речь, 2011. – 158 с.
6. Бенсон, Е. Чудо релаксации [Текст] / Е. Бенсон. - М.: Дело, 2014.– 356 с.
7. Боллигер, Л. В. Психология профессиональной деятельности [Текст] / Л. В. Боллигер, К. В. Варыханова, С. Ф. Марчукова. –Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2012. – 279 с.
8. Большебратская, Э. Э. Песочная терапия [Текст] / Э. Э. Большебратская. – Петропавловск, 2010 г. – 245 с.
9. Бабаева, Ю. Д. Войскунский, А. Е. Психологические последствия информатизации / Ю. Д. Бабаева // Психологический журнал. - 2014.- № 1.- С. 75-82.
10. Василюк, Ф. Е. Модель хронотопа психотерапии / Ф. Е. Василюк // Московский психотерапевтический журнал. – 2009. – №4.– С. 76-85.
11. Головей, Е. И. Психология популярных профессий [Текст] / Е. И. Головей. СПб.: Речь, 2013. – 256 с.
12. Глэддинг, С. Психологическое консультирование. [Текст] / С. Глэддинг. СПб., 2012. – 195 с.
13. Дьяконов, В. П. Новые информационные технологии [Текст] / В. П. Дьяконов. – М.: Солон-Пресс, 2015. – 21 с.
14. Иванова, Е. М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности [Текст] / Е. М. Иванова. – М.: 2017. –76 с.
15. Карпов, А. Психология труда [Текст] /А. Карпов.– М., 2014. – 234 с.
16. Кукушкина, Ю. А. Спиридонов, В. Ф. Критическое мышление как фактор профессиональной компетентности программистов. Психология / Ю. А. Кукушкина // Психологический журнал. – 2016. – № 4. – С. 87–94.
17. Либина А, Либин А. Стили реагирования на стресс: психологическая защита или совладание со сложными обстоятельствами? [Текст] / А. В. Либина. – М.: Изд-во «Смысл», 2012. – с. 204.
18. Леонтьев, А. Н. Деятельность, сознание, личность [Текст] / А. Н. Леонтьев.– М., 2015. – 177 с.

19. Лазарева, М. Я выбираю работу с компьютером / М. Я. Лазарева // Вестник СПбГУ. – 2012.– № 8.– С. 28–29.
20. Мильнер, Б. З., Румянцев, З. П. Управление знаниями в корпорациях [Текст] / Б. З. Мильнер, З. П. Румянцев. – М. : Дело, 2016. – 304 с.
21. Мильман, В. Э. Метод изучения мотивационной сферы личности [Текст] / В. Э. Мильман. – М., 2016.–2012 с.
22. Меновщиков, В. Ю. Введение в психологическое консультирование [Текст] / В. Ю. Меновщиков. – М., 2018. – 185 с.
23. Малкина-Пых, И. Г. Стратегии поведения при стрессе / И. Г. Малкина-Пых // Московский психологический журнал. – 2014. – № 12.– С. 112–119.
24. Магура, М. И. Инфраструктура инноваций [Текст] / М. И. Магура. – М. : Сентябрь, 2010. – с. 214.
25. Носкова, О. Г. Психология труда [Текст] / О. Г. Носкова. – М.: Академия, 2014. – 315 с.
26. Немов, Р. С. Основы психологического консультирования [Текст] / Р. С. Немов. – М., 2013. – 179 с.
27. Орел, Е. А. Особенности интеллекта профессиональных программистов / Е. А. Вестник СПбГУ. – 2017. № 2. – С. 70–79.
28. Осухова, Н. Г. Психологическое сопровождение личности в период адаптации к жизненным изменениям. Профориентация и психологическая поддержка – новые возможности занятости / Н. Г. Осухова. Психологический журнал. – 2016. – № 4с. – С.103–105.
29. Пурнис, Н. Е. Арт-терапия в психологическом сопровождении [Текст] / Н. Е. Пурнис, И. Авидон, И. Юрова.– Санкт-петербург: изд. «Речь», 2017. – с.159.
30. Романова, Е. С. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы [Текст] / Е. С. Романова.– СПб.: Питер, 2014.– 373с.
31. Роберт, И. В. Современные информационные технологии в образовании [Текст] / И. В. Роберт. – М.: Школа-Пресс, 2013. – 432 с.
32. Столин, А. А. Первичная психодиагностика. Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования [Текст] / А. А. Бодалева, В. В. Столина. – М.; Педагогика, 2015. – 238с.
33. Сурин, А. В. Молчанов, О. П. Инновационный менеджмент [Текст] / А. В. Сурин, О. П. Молчанов. – М.: Инфра-М, 2009. 368 с.
34. Столяров, А. М. Методы активизации творческого мышления [Текст] / А. М. Столяров. – М: ВНИИПИ, 2013. –126 с.
35. Смирнов, Б. А. Тиньков А. М. Методы инженерной психологии [Текст] / Б. А. Смирнов. Харьков: Изд-во «Гуманитарный центр» 2018. – 528 с.
36. Самоукина, Н. Б. Психология профессиональной деятельности [Текст] / Н. Б. Самоукина. – СПб: Питер, 2011. – 224 с.
37. Сунцова, Я. С. Диагностика профессионального становления личности: учеб.-метод. пособие [Текст] / Я. С. Сунцова, О. В. Кожевникова. Часть 3. – Ижевск: Издательство «Удмуртский университет», 2012. –144 с.

38. Тихонов, А. Время информатизации / А. Тихонов // Высшее образование в России. – 2011. – № 2. – С. 45–55.

39. Тутушкина, М. К. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии [Текст] / М. К. Тутушкина. – СПб., 2017. – 421 с.

40. Шадриков, В. Д. Психология деятельности и способности человека [Текст] / В. Д. Шадриков. – М., 2018. – 388 с.

41. Шпильрейн, И. Н. Трудовой метод изучения профессии. Тексты История советской психологии труда [Текст] / В. П. Зинченко, В. М. Мунипова, О. Г. Носковой. – М., 2013. – 553 с.

42. Шипицина, Л. М. Психолого-педагогическое консультирование и сопровождение развития [Текст] / Л. М. Шипицына. – М.: Гуманит. изд. центр Владос, 2015. – 528 с.

43. Шмигель Н. Е. Релаксация: теория и практика [Текст] / Н. Е. Шмигель. Симферополь, 2014. – 172 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А (обязательное)

Иллюстративная часть

Методологический аппарат исследования

Объект исследования: психологическое сопровождение.

Предмета исследования – потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний.

Цель исследования – выявить и охарактеризовать потенциальный запрос на психологическое сопровождение сотрудников IT-компаний.

Приложение А (продолжение)

Гипотеза: мы предполагаем, что формулируемый запрос сотрудников IT-компаний носит упрощенный характер при наличии психологических проблем, которые могут рассматриваться из потенциального запроса.

Приложение А (продолжение)

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ психологической литературы по проблеме исследования.
2. Организовать и провести эмпирическое исследование потенциального запроса на психологическое сопровождение.
3. Выявить основные характеристики потенциального запроса сотрудников ИТ-компании как обоснование необходимости введения психологического сопровождения.
4. Разработать рекомендации по введению психологического сопровождения для сотрудников.

Приложение А (продолжение)

Методолого - теоретическая основа:

1. Системный подход (Б.Ф. Ломов, Б.А. Смирнов, А.М. Тиньков);
2. Концепция запроса (В.В. Столин);
3. Идеи таких ученых, как: Ф.Е. Василюк, В.А. Столин, В.Д. Шадриков, Е.М. Иванова, А.Н. Леонтьев, А.А. Майер, М.Ю. Шейнис и другие.

Приложение А (продолжение)

Методы исследования:

- 1) Теоретический – анализ научной литературы по проблеме исследования.
- 2) Эмпирические: тестирование, анкетирование.
- 3) Методы математической статистики: корреляционный анализ с использованием коэффициента Спирмана.

Приложение А (продолжение)

Методика «Запрос на работу психолога труда в организации»

Рисунок А.1 – Средние значения выраженности разных шкал необходимости психологического сопровождения по результатам опросника «Запрос на работу психолога труда в организации»

Приложение А (продолжение)

Методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская

Рисунок А.2 – Средние значения выраженности «реальных» и «идеальных» подшкал организационной лояльности по результатам методики «Измерение лояльности» С.С. Баранская

Приложение А (продолжение)

Методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская.

Рисунок А.3 – Средние значения выраженности «реальных» и «идеальных» шкал лояльности по результатам методики «Измерение лояльности» С.С. Баранская

Приложение А (продолжение)

Методика «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана.

Рисунок А.4 – Средние значения выраженности разных тенденций мотивационной структуры личности по результатам теста «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана

Примечание: П – жизнеобеспечение, К – комфорт/безопасность, – статус/престиж, О – общение, Д – деятельность, ДР – творчество, ОД – общественная польза.

Приложение А (продолжение)

Методика «Диагностика мотивационной структуры личности»
В.Э. Мильмана.

Рисунок А.5 – Средние значения выраженности разных тенденций мотивационной структуры личности по результатам теста «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана

Примечание: П – жизнеобеспечение, К – комфорт/безопасность, С – статус/престиж, О – общение, Д – деятельность, ДР – творчество, ОД – общественная польза.

Приложение А (продолжение)

Методика «Определение удовлетворенности трудом» Р. Кунина

Таблица А.1 – Уровни удовлетворенности трудом по результатам теста «Определения удовлетворенности трудом» Р. Кунина

Респондент	Пол (1-м, 2-ж)	Возраст	Должность	Баллы	Значение
Респондент 1	1	23	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 2	1	23	менеджер проектов	5	среднее
Респондент 3	1	22	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 4	1	27	зам.директор	8	высокое
Респондент 5	2	28	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 6	2	30	контент-менеджер	7	среднее
Респондент 7	2	27	спец. отдела мониторинга	7	среднее
Респондент 8	2	24	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 9	1	23	менеджер проектов	3	низкое
Респондент 10	2	25	спец. отдела мониторинга	8	высокое
Респондент 11	2	24	кастомер	8	высокое
Респондент 12	1	24	менеджер проектов	6	среднее
Респондент 13	1	26	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 14	2	22	спец. отдела мониторинга	8	высокое
Респондент 15	1	23	менеджер проектов	9	высокое
Респондент 16	1	27	рук. отдела мониторинга	5	среднее
Респондент 17	1	22	менеджер проектов	6	среднее
Респондент 18	1	26	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 19	1	29	старший кастомер	4	низкое
Респондент 20	2	24	менеджер проектов	10	высокое
Респондент 21	1	27	специалист отдела сонар	8	высокое
Респондент 22	1	28	кастомер	7	среднее
Респондент 23	1	30	рук. отдела кастомеров	8	высокое
Респондент 24	1	25	спец. отдела мониторинга	10	высокое
Респондент 25	2	22	менеджер проектов	9	высокое

Респондент 26	2	29	аналитик	5	среднее
Респондент 27	1	26	контент-менеджер	7	среднее
Респондент 28	1	23	менеджер проектов	8	высокое
Респондент 29	2	24	спец. отдела мониторинга	4	низкое
Респондент 30	1	23	менеджер проектов	10	высокое

Приложение А (продолжение)

Рекомендации:

Для гармонизации труда специалистов сферы информационных технологий предоставляются общие рекомендации по таким психологическим методам, как арт-терапия, релаксация (для быстрого снятия напряжения), поведенческая терапия (для выработки адаптивных моделей поведения).

Для работы с клиентами рекомендовано проведение обучающих тренингов по развитию коммуникативных навыков, психологической компетентности и по развитию саморегуляции. Также руководителям рекомендуется ввести наставничество для обучения сотрудников, введение для них памяток и буклетов.

Для активизации творческой деятельности рекомендуется сотрудникам искать творческий подход в работе с клиентами, проводить мероприятия с совместным времяпрепровождением, создавать творческие проекты, работы и т.д.

Немаловажным шагом для IT-компании будет введение штатной единицы психолога.

Приложение Б (справочное)

Опросник «Запрос на работу психолога труда в организации»

Имя _____

Пол _____

Возраст _____

Должность: _____

Дорогие респонденты!

Ответьте, пожалуйста, на все представленные перед вами вопросы.

1) Дайте оценку уровню необходимости психологической службы в вашей организации, выбрав цифру от одного до пяти.

5 – очень важно

4 – важно

3 – не очень важно

2 – не имеет значения

1 – нежелательно

2) Как вы считаете, какие формы психологической помощи необходимы в вашей организации (отметьте соответствующие буквы):

а. тексты по актуальным психологическим проблемам

б. личные консультации

в. консультации по вопросам карьеры

г. деловые игры

д. тренинги психологической компетентности (коммуникации, стресс-менеджмента и т.п.)

е. коуч-тренинги

ж. подбор персонала

з. сеансы релаксации

и. рубрика «Задай вопрос психологу» на сайте оказания психологической помощи

к. другое _____

3) С какими психологическими проблемами вы сталкиваетесь в рабочем процессе? _____

4) Как вы считаете, какая психологическая информация, по вашему мнению, может быть полезна в вашей работе? _____

Приложение Б (продолжение)

5) Какие источники психологической информации вы предпочитаете (отметьте соответствующие буквы)?

- а. интернет-ресурсы
- б. тематические телепередачи
- в. книги
- г. статьи в периодических изданиях
- д. тематические выступления психологов
- е. тренинги
- ж. курсы
- з. обучение в вузе
- и. другое _____

б) Оцените эти источники с точки зрения полезности, предоставляемой психологической информации (5 – очень продуктивно; 4 – продуктивно; 3 – не очень продуктивно, 2 – не знаю; 1 – непродуктивно). Отметьте соответствующие цифры:

- | | |
|--|-----------|
| а. интернет-ресурсы | 1 2 3 4 5 |
| б. тематические телепередачи | 1 2 3 4 5 |
| в. книги | 1 2 3 4 5 |
| г. статьи в периодических изданиях | 1 2 3 4 5 |
| д. тематические выступления психологов | 1 2 3 4 5 |
| е. тренинги | 1 2 3 4 5 |
| ж. курсы | 1 2 3 4 5 |
| з. обучение в вузе | 1 2 3 4 5 |
| и. другое _____ | 1 2 3 4 5 |

7) С какой тематикой из психологии вам хотелось бы ознакомиться? _____

8) Перечислите, пожалуйста, характеристики, которыми должен обладать психолог, работающий в вашей компании. Начните с самых важных.

1 _____

2 _____
 3 _____
 4 _____
 5 _____

9) Как вы считаете, в решении каких вопросов было бы полезно сотрудничество вашей организации с психологом:
 для работников организации _____
 для вас лично _____
 для руководителей организации _____

Приложение В (справочное)

Методика «Измерение лояльности» С.С. Баранская

Имя _____
 Пол _____
 Возраст _____
 Должность: _____

Дорогие наши испытуемые!

В первой части Вам предлагается оценить данные утверждения по 5-балльной шкале с точки зрения вашего отношения к организации, в которой работаете: 1 – «абсолютно не согласен», 5 – «полностью согласен». Во-второй части эти же Вам нужно оценить отношение к организации, в которой хотели бы работать.

Отношение к организации, в которой Вы работаете						Отношение к организации, в которой Вы бы хотели работать				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1.Сотрудники уверены, что работают в великолепной организации					
					2.С таким же успехом любой из сотрудников работал бы и в другой организации					
					3.Сотрудники организации стремятся совершенствовать свои профессиональные навыки					
					4.Превосходство организации над другими очевидно для сотрудников					
					5.Самые важные вещи, которые случаются в жизни сотрудников, включают работу					
					6.Любой из сотрудников легко оставит работу в организации при наличии более выгодного предложения					

				7.Одна из важнейших целей работы сотрудников в организации – стать профессионалом					
				8.Сотрудники готовы взять на себя дополнительную нагрузку, если это необходимо организации					
				9.Репутация организации в глазах сотрудников безупречна					

Приложение В (продолжение)

				10.Работа – то, чем сотрудник должен заниматься большую часть времени					
				11.Сотрудники чувствуют личную ответственность за все успехи и неудачи организации					
				12.Качество работы организации является предметом гордости ее сотрудников					
				13.Счастье в жизни сотрудников приходит, главным образом, с работой					
				14.Сложности с поиском нового рабочего места – единственное, что удерживает сотрудников в этой организации					
				15.Сотрудники предпочитают работать исключительно в своей профессиональной области					
				16.Проблемы организации воспринимаются сотрудниками как их личные проблемы					
				17.Сотрудники считают труд центральной вещью в своей жизни					
				18.Многие сотрудники считают, что эта компания не заслуживает преданности					
				19.Сотрудники активно помогают организации в разрешении ее проблем					
				20.Сотрудники стремятся работать с полной самоотдачей					
				21.Сотрудники с гордостью заявляют другим, что являются частью своей организации					
				22.У сотрудников компании нет ощущения каких-либо обязательств перед организацией					
				23.Сотрудники испытывают удовольствие от работы по своей профессии					
				24.Жизнь сотрудников наиболее ценна, когда они поглощены работой					
				25.Главное в работе сотрудника – возможность использовать свои профессиональные навыки					

Спасибо!

Приложение Г (справочное)

Тест «Диагностика мотивационной структуры личности» В.Э. Мильмана

Имя _____
 Пол _____
 Возраст _____
 Должность: _____

Дорогие друзья!

Перед вами 14 утверждений, касающихся ваших жизненных стремлений и некоторых сторон вашего образа жизни. Просим вас высказать отношение к ним по каждому из 8 вариантов ответов (a, b, c, d, e, f, g, h), проставив в соответствующих клетках бланка ответов одну из следующих оценок каждого утверждения:

- «++» - да, согласен,
- «+» – пожалуй согласен,
- «=» – когда как, согласен в некоторой степени,
- «-» – нет, не согласен,
- «?» – не знаю.

Старайтесь отвечать быстро, не задумывайтесь долго над ответами, отвечайте на вопросы последовательно, от 1а до 14h. Следите за тем, чтобы не путать клетки. На всю работу у вас должно уйти не более 20 минут.

1. В своем поведении в жизни нужно придерживаться следующих принципов:

- A. «Время - деньги». Нужно стремиться их больше зарабатывать.
- B. «Главное - здоровье». Нужно беречь себя и свои нервы.
- C. Свободное время нужно проводить с друзьями.
- D. Свободное время надо отдавать семье.
- E. Нужно делать добро, даже если это дорого обходится.
- F. Нужно делать все возможное, чтобы завоевать место под солнцем.

- G. Нужно приобретать больше знаний, чтобы понять причины и сущность того, что происходит вокруг.
- H. Нужно стремиться открыть что-то новое, создать, изобрести.
- 2. В своем поведении на работе нужно следовать таким принципам:
 - A. Работа - это вынужденная жизненная необходимость.
 - B. Главное - не допускать конфликтов.
 - C. Нужно стремиться обеспечить себя спокойными, удобными условиями.
 - D. Нужно активно стремиться к служебному продвижению.

Приложение Г (продолжение)

- E. Главное – завоевать авторитет и признание.
- F. Нужно постоянно совершенствоваться в своем деле.
- G. В своей работе всегда надо найти интересное, что может увлечь.
- H. Нужно не только увлечься самому, но и увлечь работой других.
- 3. Среди моих дел в свободное время большое место занимают следующие дела:
 - A. Текущие, домашние.
 - B. Отдых, развлечения.
 - C. Встречи с друзьями.
 - D. Общественные дела.
 - E. Занятия с детьми.
 - F. Учеба, чтение необходимой для работы литературы.
 - G. Хобби.
 - H. Подрабатывание денег.
- 4. Среди моих рабочих дел много места занимают:
 - A. Деловое общение (переговоры, выступления, обсуждения и т. д.).
 - B. Личное общение (на темы, не связанные с работой).
 - C. Общественная работа.
 - D. Учеба, получение новой информации, повышение квалификации.
 - E. Работа творческого характера.
 - F. Работа, непосредственно влияющая на заработок (сдельная, дополнительная).
 - G. Работа, связанная с ответственностью перед другими.
 - H. Свободное время, перекуры, отдых.
- 5. Если бы мне добавили выходной день, я бы скорее всего потратил его на то, чтобы:
 - A. Заниматься текущими домашними делами.
 - B. Отдыхать.
 - C. Развлекаться.
 - D. Заниматься общественной работой.
 - E. Заниматься учебой, получением новых знаний.

- Г. Заниматься творческой работой.
- Г. Делать дело, в котором чувствуешь ответственность перед другими.
- Н. Делать дело, дающее возможность заработать.
- 6. Если бы у меня была возможность по-своему планировать рабочий день, я бы стал скорее всего заниматься:
 - А. Тем, что составляет мои основные обязанности.
 - В. Общением с людьми по делам (переговоры, обсуждения).
 - С. Личным общением (разговорами, не связанными с работой).
 - Д. Общественной работой.
 - Е. Учебой, получением новых знаний, повышением квалификации.

Приложение Г (продолжение)

- Г. Творческой работой.
- Г. Работой, в которой чувствуешь пользу и ответственность.
- Н. Работой, за которую можно больше получить.
- 7. Я часто разговариваю с друзьями и знакомыми на такие темы:
 - А. Где что можно купить, как хорошо провести время.
 - В. Про общих знакомых.
 - С. О том, что вижу и слышу вокруг.
 - Д. Как добиться успеха в жизни.
 - Е. О работе.
 - Г. О своих увлечениях
 - Г. О своих успехах и планах.
 - Н. О жизни, книгах, кинофильмах, политике.
- 8. Моя работа дает мне прежде всего:
 - А. Достаточные материальные средства для жизни.
 - В. Общение с людьми, дружеские отношения.
 - С. Авторитет и уважение окружающих.
 - Д. Интересные встречи и беседы.
 - Е. Удовлетворение от работы.
 - Г. Чувство своей полезности.
 - Г. Возможность повышать свой профессиональный уровень.
 - Н. Возможность служебного продвижения.
- 9. Больше всего мне хочется бывать в таком обществе, где:
 - А. Уютно, хорошие развлечения.
 - В. Можно обсудить волнующие тебя рабочие темы.
 - С. Тебя уважают, считают авторитетом.
 - Д. Можно встретиться с нужными людьми, завязать полезные связи.
 - Е. Можно приобрести новых друзей.
 - Г. Бывают известные заслуженные люди.
 - Г. Все связаны общим делом.
 - Н. Можно проявить и развить свои способности.
- 10. Я хотел бы на работе быть рядом с такими людьми:

- A. С которыми можно поговорить на разные темы.
 - B. Которым мог бы передавать свой опыт и знания.
 - C. С которыми можно больше заработать.
 - D. Которые имеют авторитет и вес на работе.
 - E. Которые могут научить чему-нибудь полезному.
 - F. Которые заставляют тебя становиться активнее на работе.
 - G. Которые имеют много знаний и интересных идей.
 - H. Которые готовы поддержать тебя в разных ситуациях.
11. К настоящему времени я имею в достаточной степени:
- A. Материальное благополучие.

Приложение Г (продолжение)

- B. Возможность интересно развлекаться.
 - C. Хорошие условия жизни.
 - D. Хорошую семью.
 - E. Достаточно возможностей интересно проводить время в обществе.
 - F. Уважение, признание и благодарность других.
 - G. Чувство полезности для других.
 - H. Создание чего-то ценного, полезного.
12. Я думаю, что имею в своей работе в достаточной степени:
- A. Хорошую зарплату, другие материальные блага.
 - B. Хорошие условия для работы.
 - C. Хороший коллектив, дружеские взаимоотношения.
 - D. Определенные творческие достижения.
 - E. Хорошую должность.
 - F. Самостоятельность и независимость.
 - G. Авторитет и уважение коллег.
 - H. Достаточно высокий профессиональный уровень.
13. Больше всего мне нравится, когда:
- A. Не нужно думать о насущных заботах.
 - B. Есть комфортное, приятное окружение.
 - C. Кругом оживление, веселая суета.
 - D. Предстоит провести время в веселом обществе.
 - E. Испытываю чувство соревнования, поиска.
 - F. Испытываю чувство активного напряжения и ответственности.
 - G. Погружен в свою работу.
 - H. Включен в совместную работу с другими.
14. Когда меня постигает неудача, не получается то, что я хочу:
- A. Я расстраиваюсь и долго переживаю.
 - B. Стараюсь переключиться на что-нибудь другое, приятное.
 - C. Теряюсь, не знаю что делать, злюсь на себя.
 - D. Злюсь на то, что мне помешало.

- Е. Стараюсь оставаться спокойным, и обычно мне это удается.
- Ф. Переживаю, когда пройдет первая реакция, и спокойно анализирую, что произошло.
- Г. Стараюсь понять, в чем я сам был виноват.
- Н. Стараюсь понять причины неудачи и поправить положение.

Спасибо!

Приложение Д (справочное)

Тест «Определение удовлетворенности трудом» Р. Кунина

Имя _____

Пол _____

Возраст _____

Должность: _____

Дорогие коллеги!

Прочтите, пожалуйста, внимательно каждое утверждение. Если вы согласны с утверждением, то рядом с его номером поставьте «+».

1. Я знаю, что ожидает меня на работе завтра, в ближайшем будущем.
2. Я имею материалы, оборудование и другие ресурсы, необходимые для того, чтобы сделать свою работу хорошо.
3. Меня похвалили за хорошую работу (за достижения) в течение последних семи дней.
4. Руководитель беспокоится обо мне на личном уровне, справляется, как мои дела и дела моей семьи.
5. Я имею возможности развивать свои навыки, повышать знания.
6. Мое мнение на работе принимается во внимание, учитывается.
7. Миссия компании близка и понятна мне, моя работа согласуется с миссией.
8. Мои сотрудники и коллеги в целом лояльны к компании.
9. Я имею хорошего друга (друзей) на работе.
10. За последние шесть месяцев состоялся разговор, в ходе которого моя работа анализировалась и была должным образом оценена.

Спасибо!

