

## ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЯК СКЛАДНИК ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СЛУЖБИ ІНКАСАЦІЇ

*У статті проведений порівняльний аналіз індивідуально-психологічних особливостей фахівців служби інкасації з різним рівнем ефективності професійної діяльності з метою виявлення професійно важливих якостей. Результати дослідження дають змогу конкретизувати основні професійні вимоги, які висуває професія інкасатора до особистості фахівця.*

**Ключові слова:** фахівець інкасації, діяльність, професійна діяльність, індивідуально-психологічні особливості, професійно важливі якості, ефективність професійної діяльності.

**Постановка проблеми.** Останнім часом кількість професій, які здійснюються в особливих і екстремальних умовах діяльності, стрімко збільшується. До однієї з таких належить діяльність інкасаторів, що відбувається під впливом постійної потенційної загрози життю та безпеці фахівців. Крім того, у зв'язку з підвищенням криміногенної ситуації в країні все частіше стаються злочинні напади, результатами яких є загибель фахівців.

Особливі умови професійної діяльності інкасаторів завжди пов'язані із впливом стрес-чинників як робочого середовища, так і з виникненням непередбачених екстремальних ситуацій, які характеризуються несподіваністю та раптовістю. Усі ці фактори висувають підвищені вимоги працюючій людині та стають причиною зривів і помилок у роботі, несприятливо впливають на продуктивність та надійність професійної діяльності фахівців.

Натепер особливої актуальності серед психологічних проблем набуває проблема підвищення ефективності професійної діяльності в особливих і екстремальних умовах, здебільшого увага приділяється ретельному професійно психологічному відбору до лав фахівців екстремального профілю діяльності. Від професійної надійності таких фахівців залежить не тільки ефективність діяльності організації в цілому, а і їхнє життя, а іноді навіть життя інших людей. Тому вивчення професійно важливих якостей фахівців служби інкасації є дуже актуальною темою в сучасному психологічному просторі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значним внеском у розвиток психології професійної діяльності стали основоположні роботи таких учених, як: Б.Г. Ананьєв, В.О. Бодров, С.О. Дружилов, Г.М. Зараковський, В.П. Зінченко, Є.О. Клімов, О.М. Леонтьєв, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадріков та ін. Дослідження в галузі підвищення ефективності про-

фесійної діяльності сприяли розвитку теоретико-методологічних положень цього наукового напрямку [1; 2; 3].

Концепція системного підходу до аналізу й оптимізації взаємодії людини і машини сформувався завдяки Б.Ф. Ломову, який своїми роботами визначив основні напрями досліджень у цій галузі. Ідеї системного підходу отримали свій розвиток у працях О.В. Брушлінського, Є.О. Клімова, В.Д. Шадрікова та інших. Системний підхід реалізується в сукупності з іншими, більш конкретними науковими підходами, такими як діяльнісний, особистісний та динамічний [4].

Діяльнісний підхід у дослідженні професійної діяльності був розроблений С.Л. Рубінштейном, О.М. Леонтьєвим, Б.Ф. Ломовим. Він визначає необхідність установаження та врахування причинно-наслідкових стосунків на різних рівнях макроструктури трудового процесу. А також вивчає закономірності психічного віддзеркалення наочного світу [5].

Положення про особливий підхід у вивченні професійної діяльності, зокрема динаміки розвитку особи, обґрунтоване в працях К.О. Альбуханової, Б.Г. Ананьєва, К.К. Платонова. Цей підхід реалізує уявлення про особливості прояву внутрішніх чинників діяльності і їхньої ролі в регуляції процесів розвитку особи, її професіоналізації [1].

Динамічний підхід у дослідженнях професіоналізації суб'єкта праці було реалізовано в праці Л.І. Анциферової та орієнтований на дослідження закономірностей постійного руху самої особи в просторі своїх якостей, свого віку, змінних соціальних норм [5].

**Мета статті.** Головною метою нашої роботи було проведення порівняльного аналізу індивідуально-психологічних особливостей фахівців служби інкасації ДСО при МВС України з різним рівнем ефективності професійної діяльності для виявлення їхніх професійно важливих якостей, що

впливатимуть на високу ефективність професійної діяльності.

Методи дослідження: метод теоретичного дослідження питань ефективності професійної діяльності особистості; метод емпіричного дослідження відбувався за допомогою 16-факторного особистісного опитувальника Р. Кеттела, а саме вторинних факторів тесту та груп прояву якостей. Для інтерпретації даних застосовувався t-критерій Стьюдента, обробка проводилася за допомогою комп'ютерної програми SPSS STATISTICS 17.0.

**Виклад основного матеріалу.** Під час теоретичного дослідження питання ефективності професійної діяльності фахівців ризиконебезпечних професій було виявлено, що ефективність діяльності служби інкасації прямо залежить від ступеня розвитку професійних знань, умінь і навичок інкасаторів; їхньої фізичної та психологічної підготовки до діяльності в екстремальних умовах, а також від стажу роботи за спеціальністю та практичним досвідом роботи.

Емпіричне дослідження проводилося під час комплексного аналізу, який включав психологічне обстеження фахівців батальйону спеціального підрозділу служби інкасації ДСО при МВС України у кількості 89 осіб. За допомогою розроблених нами критеріїв ефективності професійної діяльності фахівців служби інкасації досліджуваних було розділено на три групи залежно від показників ефективності їхньої професійної діяльності.

Так, у першу групу увійшли фахівці інкасації, які характеризуються високими показниками ефективності професійної діяльності, в кількості 30 осіб віком від 25 до 45 років. Другу групу становили фахівці з середньою ефективністю професійної діяльності загальною кількістю 43 особи віком від 21 до 48 років. Третя група досліджуваних характеризувалася фахівцями з низькими показниками ефективності їхньої професійної діяльності та налічувала 16 осіб віком від 26 до 50 років.

Отримані дані вторинних факторів опитувальника Р. Кеттела працівників інкасації представлено в таблиці 1.

Перш ніж говорити про розбіжності між досліджуваними групами, треба відзначити їх загальну характеристику за показниками вторинних факторів.

Вищі середніх показників у першій групі було отримано за фактором F3 (8,19±1,43), що характеризує фахівців з високим рівнем ефективності професійної діяльності як заповзятливих, рішучих та гнучких особистостей, схильних не помічати життєвих нюансів, спрямовуючи свою поведінку на дуже явне та очевидне, а труднощі викликають у них швидку дію без достатнього роздуму. Такі фахівці пасивні та залежні від групи, що дає їм змогу легко знаходити спільну мову в колективі.

Друга група фахівців інкасації, яка характеризується середніми показниками ефективності професійної діяльності, має практично всі вторинні показники вищі за норму, характеризує їх як більш тривожних та невротичних особистостей, які добре встановлюють та підтримують міжособистісні зв'язки, заповзятливі, рішучі та гнучкі. А низькі показники за фактором F4 (3,06±1,71) також вказують на їхню залежність від групи та пасивну поведінку.

Нарешті, фахівці з низькими показниками ефективності професійної діяльності, які увійшли до третьої групи досліджуваних, проявили себе, як і фахівці другої групи, але на відміну від неї, мають вищий показник рівня тривожності та невротичності, що є очікуваним та описаним у першому розділі нашої роботи.

Як свідчать наведені в таблиці 1 дані, за вторинними факторами найбільші відмінності між групами є за показниками фактора F1 (тривожність), що ще раз підкреслює важливу роль емоційної сфери особистості в діяльності в особливих умовах. Ми виявили пряму залежність рівня ефективності професійної діяльності від рівня тривожності. Рівень тривожності достовірно (на рівні  $p \leq 0,05$  та  $p \leq 0,01$ ) нижчий у тих фахівців, у яких ефективність професійної діяльності вища.

Також було виявлено, що у фахівців другої групи, на відміну від першої, рівень екстраверсії достовірно (на рівні  $p \leq 0,05$ ) вищий. На рівні поведінки це проявляється у тому, що вони краще вступають у контакти та схильні їх підтримувати, спрямовані на навколишній світ, більш стабільні, життєрадісні, рішучі, але і більш залежні, пасивні, контрольовані.

Була виявлена також пряма залежність між ефективністю професійної діяльності і рівнем емоційної лабільності (за фактором F3), на що

Таблиця 1

**Показники вторинних факторів тесту Р. Кеттела працівників служби інкасації ДСО при МВС України з різними показниками ефективності професійної діяльності (стени)**

Фактор	1 група (M±m)	2 група (M±m)	3 група (M±m)	t (1 – 2)	t (2 – 3)	t (1 – 3)
F1	5,90±0,55	6,47±0,82	7,05±0,83	3,31**	2,39*	5,62**
F2	6,39±1,74	7,56±2,51	6,67±2,49	2,21*	1,21	0,45
F3	8,19±1,43	7,77±1,50	7,08±1,20	1,18	1,68	2,65*
F4	3,38±1,37	3,06±1,71	3,03±1,68	0,84	0,06	0,76

Примітка: \*  $p \leq 0,05$ ; \*\*  $p \leq 0,01$

вказує те, що між першою та другою групою досліджуваних були достовірні розбіжності (на рівні  $p \leq 0,05$ ), хоча між першою та третьою групами вони вже критичного числа не досягають. Це вказує, що фахівці з високим рівнем ефективності більш врівноважені, ніж фахівці з низьким рівнем ефективності професійної діяльності, що не суперечить таким особистісним показникам виразності факторів більш ефективних фахівців служби інкасації, які нами були розглянуті раніше.

За показниками фактора F4 теж спостерігається пряма залежність між рівнем ефективності професійної діяльності та рівнем конформності, але значущих відмінностей тут не виявлено, тому ми не можемо віднести цей фактор до важливих у професійній діяльності фахівців інкасації.

Таким чином, аналіз вторинних факторів за показниками опитувальника Р. Кеттела дає нам змогу стверджувати, що саме емоційно-вольові якості є основою ефективності професійної діяльності фахівців інкасації.

Цікавим для нас також є питання виразності у наших досліджуваних показників за групами якостей, що представлені в таблиці 2.

Згідно з отриманими даними, у фахівців усіх груп було отримано середні результати за загальними показниками перших трьох груп якостей, а ось показник останньої групи (загальний показник регуляторної групи) був вищим за норму, що свідчить про виразність таких якостей, як самодисципліна та моральна нормативність. Тобто фахівці здатні мобілізувати себе на досягнення поставленої цілі всупереч внутрішньому спротиву

та зовнішнім перепонам. Діють вони продумано, настійливо. Такі люди організовані: завжди закінчують розпочаті справи, чітко уявляють порядок виконуваної справи, планують час. Важливим є і те, що вони зберігають спокій у критичних ситуаціях, здатні регулювати зовнішні прояви емоцій.

У комунікативній сфері фахівці служби інкасації за показником «потреба та уміння спілкуватись» демонструють дані, трохи вищі за норми, що не підтверджує вже надану нами характеристику за первинними показниками. Отже, фахівці служби інкасації легко встановлюють контакти, не напружуються перед аудиторією та вміють відстоювати власну точку зору. І хоч інтелектуальні можливості у них невеликі, проте їх компенсує розвиток гнучкості та оперативності мислення, показники за яким виявилися вищими за норму.

Передбачувані у нашому дослідженні став той факт, що всі фахівці служби інкасації мають низькі показники за проявами тривожності, які вкотре підтверджують, що ефективні фахівці служби інкасації мають високу самооцінку, впевненість у собі, задоволеність своїми досягненнями, що допомагають переборювати труднощі, які реально виникають. Терпимо ставляться до зауважень.

Але, не зважаючи на те, що фахівці всіх трьох груп мають близьку виразність показників прояву групових якостей, ми отримали значущі розбіжності по деяких з них.

Отримані дані свідчать про те, що комунікативні якості у представників виділених груп знаходяться трохи вище норми. Але для досліджуваних другої групи характерною виявилася більш висока

Таблиця 2

Показники прояву груп якостей за тестом Р. Кеттела (у стенах)

Групи	Показники	1 гр. (M±m)	2 гр. (M±m)	3 гр. (M±m)	t (1 – 2)	t (2 – 3)	t (1 – 3)
Комунікативні	Потреба та уміння спілкуватись	6,63±1,23	7,41±1,84	6,56±1,79	2,01*	1,58	0,16
	Ставлення до інших	5,23±0,87	4,79±1,28	5,38±1,45	1,65	1,50	0,41
	Лідерський потенціал	4,90±0,77	4,72±1,34	4,28±0,98	0,66	1,20	2,36*
	Загальний показник	5,59±0,51	5,64±0,77	5,41±0,73	0,32	1,05	0,99
Інтелектуальні	Інтелект. можливості	3,90±1,39	4,16±1,29	4,63±1,15	0,83	1,26	1,79
	Гнучкість та оперативність мислення	6,95±0,89	6,34±1,35	5,97±1,20	2,17*	0,96	3,14**
	Загальний показник	5,43±0,82	5,25±0,61	5,30±0,94	1,05	0,23	0,48
Емоційні	Чутливість до емоціогенних впливів	5,70±0,86	5,70±0,90	5,72±1,05	0,01	0,08	0,07
	Схильність до ризику	5,58±1,21	6,45±1,68	5,91±1,78	2,43**	1,09	0,73
	Прояви тривожності	2,03±1,10	2,79±1,90	3,69±1,58	1,97*	1,68	4,17***
	Загальний показник	4,44±0,61	4,98±0,65	5,10±0,60	3,61***	0,66	3,54***
Регуляторні	Загальний показник	8,25±1,81	7,77±2,07	7,47±1,48	1,03	0,52	1,48

Примітка: \*  $p \leq 0,05$ ; \*\*  $p \leq 0,01$ ; \*\*\*  $p \leq 0,001$

потреба у спілкуванні, що порівняно з першою набуває достовірності (на рівні  $p \leq 0,05$ ). Також треба відзначити рівень лідерського потенціалу. Він достовірно вищий (на рівні  $p \leq 0,05$ ) у фахівців з високою ефективністю професійної діяльності, які мають власну точку зору, але не нав'язують її нікому, завжди поважають рішення, прийняті в колективі, а іноді під тиском можуть і свою точку зору змінювати.

Порівняння показників за інтелектуальним блоком дало нам змогу побачити розбіжності за показниками інтелектуальних можливостей, і, як парадокс, фахівці з високим рівнем ефективності професійної діяльності мають нижчий рівень інтелектуальних можливостей, на відміну від фахівців з низькою ефективністю професійної діяльності, але ці показники не досягали рівня достовірних розбіжностей.

Гнучкість та оперативність мислення достовірно вищі (на рівні  $p \leq 0,05$  між 1 та 2 групами та на рівні  $p \leq 0,01$  між 1 та 3 групами) у більш ефективних працівників, що вказує на глибоке розуміння проблемних ситуацій особистістю та швидке прорахування можливих варіантів розв'язання та виходу з них. Лінійне зменшення цього показника у досліджуваних групах дає нам право стверджувати, що ефективність професійної діяльності фахівців інкасації залежить від гнучкості та оперативності мислення, що проявляється в тому, що фахівці з вищими показниками ефективності професійної діяльності найбільш успішно вирішують практичні задачі і здатні до творчої розробки ідей, які висуваються іншими, швидко орієнтуються в проблемних ситуаціях, але не завжди вміють прораховувати варіанти рішення.

Емоційні особливості наших досліджуваних перебувають у межах норми, окрім показника прояву тривожності, який у всіх групах є доволі низьким і досягає статистичних розбіжностей (на рівні  $p \leq 0,05$ ) між першою та третьою групами. Це ще раз підкреслює важливу роль емоційного компонента для роботи в особливих умовах. На поведінковому рівні це проявляється в менш тривожному стані фахівців з високою ефективністю професійної діяльності, завдяки чому сильні емоційні реакції у них можуть виникнути лише в зв'язку з важкими та якимись неочікуваними ситуаціями, але і в таких випадках нічого не завадить їм виконати добре свою роботу. Отже, чим нижчий рівень тривожності особистості, тим вищий рівень ефективності професійної діяльності.

І, нарешті, розглянемо регулятивний показник. Як уже було зазначено, він має досить високі значення по всіх групах досліджуваних, не відрізняється суттєво. Але необхідно відзначити, що фахівці з високим рівнем ефективності професійної діяльності більш здатні мобілізувати себе на досягнення поставленої цілі всупереч вну-

трішньому спротиву та зовнішнім перепонам. Такі фахівці діють продумано, настійливо. Вони добре організовані: завжди закінчують усе, що розпочинають, чітко уявляють порядок виконуваної справи, планують час. Зберігають спокій у критичних ситуаціях, здатні регулювати зовнішні прояви емоцій. Поведінка часто регулюється вимогами групи та оточенням. У діяльності рекомендують себе як відповідальні особистості з яскраво вираженим почуттям обов'язку.

Отже, аналіз показників прояву якостей за тестом Р. Кеттела підтвердив важливість емоційних якостей у структурі особистості фахівця інкасації. Крім того, це дало нам можливість конкретизувати ті особистісні характеристики, які пов'язані з ефективністю їхньої професійної діяльності:

- у комунікативній сфері – це лідерський потенціал;
- в інтелектуальній сфері – це гнучкість та оперативність мислення;
- в емоційній сфері – це тривожність та схильність до ризику.

**Висновки і пропозиції.** Проведене нами дослідження індивідуально-психологічних показників особистості фахівців служби інкасації з різним рівнем ефективності професійної діяльності дало нам змогу зробити такі висновки:

1. Провідними особистісними характеристиками, що відрізняють високоефективних фахівців від фахівців з низькою ефективністю професійної діяльності, є високорозвинені емоційно-вольові якості.

2. Саме низький рівень тривожності, схильність до ризику, гнучкість та оперативність мислення, лідерський потенціал становлять основу особистості фахівця інкасації з високою ефективністю професійної діяльності.

На нашу думку, саме на ці індивідуально-психологічні особливості необхідно звертати увагу під час професійного відбору фахівців інкасації, оскільки, якщо ці якості залишити без уваги, вони можуть сприяти поганому виконанню своїх професійних обов'язків, що приведе до низького рівня ефективності професійної діяльності в майбутньому.

#### Література:

1. Бодров В.А. Современные исследования фундаментальных и прикладных проблем психологии профессиональной деятельности. *Психологический журнал*. 2008. Т. 29. № 6. С. 66–74.
2. Дружилов С.А. Становление профессионализма человека как реализация индивидуального ресурса профессионального развития. Новокузнецк: Издательство ИПК, 2002. 242 с.
3. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. Москва: Академия, 2003. 480 с.

- 
4. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения : учебное пособие. Москва : Издательский центр «Академия», 2004. 304 с.
5. Человек и его профессия : учебное пособие / под ред. А.М. Кухарчук, В.В. Лях, А.Б. Широкова. Минск : Современное слово, 2006. 544 с.
- 

**Радько О. В. Индивидуально-психологические особенности как составляющая эффективности профессиональной деятельности специалистов службы инкассации**

*В статье приведен сравнительный анализ индивидуально-психологических особенностей специалистов службы инкассации с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности с целью выявления профессионально важных качеств. Результаты исследования позволяют конкретизировать основные профессиональные требования, которые предъявляет профессия инкассатора к личности специалиста.*

**Ключевые слова:** специалист инкассации, деятельность, профессиональная деятельность, индивидуально-психологические особенности, профессионально важные качества, эффективность профессиональной деятельности.

**Radko O. V. Individually psychological features as composing the effectiveness of professional activity of the specialists of the collection service**

*The article presents a comparative analysis of the individual psychological characteristics collection service specialists with a different level of professional performance in order to identify professionally important qualities. The results of the study allow specify the main professional requirements that the profession of the collector makes to the identity of a specialist.*

**Key words:** collection specialist, activity, professional activity, individual psychological characteristics, professionally important qualities, professional performance.