

Костина М.П. Исследование психологических аспектов в профессиональной деятельности специалистов Пенсионного фонда Российской Федерации // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2018. – № 01 (январь). – АРТ 77-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 316.354

Костина Мария Павловна

Студентка 4 курса, кафедра социальной работы и социальной
безопасности

Научный руководитель: Минчук О.В., старший преподаватель
ФГАОУ ВО «Северный Арктический федеральный университет
имени М.В. Ломоносова»

г. Архангельск, Российская Федерация
e-mail: masha91751@gmail.com

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ**

Аннотация: В данной работе были выявлены и изучены психологические аспекты профессиональной деятельности специалистов пенсионного фонда.

Ключевые слова: пенсионный фонд, специалисты пенсионного фонда, психологические аспекты, профессиональная деятельность.

Kostina Maria Pavlovna

4-year student, Department of Social Work and Social Security
Supervisor: Minchuk O.V., Senior Lecturer
FGAOU VO "Northern Arctic Federal University named after M.V.
Lomonosov "

Arkhangelsk, Russian Federation
e-mail: masha91751@gmail.com

**STUDY OF PSYCHOLOGICAL ASPECTS IN THE
PROFESSIONAL ACTIVITY OF THE SPECIALISTS OF THE
PENSION FUND OF THE RUSSIAN FEDERATION**

Abstract: In this paper, psychological aspects of professional activity of specialists of the pension fund were identified and studied.

Keywords: pension fund, pension fund specialists, psychological aspects, professional activity.

Одним из главнейших факторов социальной безопасности государства и общества в целом является эффективная система пенсионного обеспечения, ведь она показывает уровень его социальной защищенности [2]. Пенсионный фонд РФ занимает приоритетное место в сфере социального обеспечения и осуществляет ряд социально-значимых функций. Поэтому профессиональная деятельность специалистов пенсионного обеспечения также имеет особую значимость в сфере оказания социальных услуг. Работа специалистов данного учреждения обусловлена множеством специфических особенностей, большое значение из которых имеет психологический аспект.

Психологические аспекты в работе специалистов ПФР состоят из структурных компонентов, заключающих в себе индивидуально-личностные и организационно-психологические характеристики. Каждая из данных характеристик содержит в себе характерные показатели, различия в которых были выявлены между специалистами клиентской службы и специалистами отдела назначения и перерасчета пенсий Управления Пенсионного фонда РФ в г. Северодвинске. Значимые различия касались самоорганизации и самоконтроля, а также социального поведения в

профессиональной деятельности специалистов. Объяснением данных различий послужило выдвинутое предположение об особенной специфике деятельности каждого из отделов.

Для выявления психологических аспектов в профессиональной деятельности специалистов органов пенсионного обеспечения на базе ГУ – Управление Пенсионного фонда в г. Северодвинске Архангельской области было проведено исследование, цель которого состояла в выявлении и изучении психологических аспектов связанных с профессиональной деятельностью специалистов.

Объектом данного исследования выступила профессиональная деятельность специалистов пенсионного фонда, предметом исследования являлись психологические аспекты профессиональной деятельности специалистов пенсионного фонда.

Методом исследования выступило анкетирование, инструментом являлась анкета (авторский опросник Н.Ю. Макеевой «Структура и уровень профессиональной ответственности» для сферы ПФР) [1].

В исследовании поучаствовало 30 специалистов ГУ – Управление Пенсионного фонда в г. Северодвинске Архангельской области, из которых 15 специалистов отдела назначения и перерасчета пенсий и 15 специалистов клиентской службы.

В ходе исследования сравнивались две категории работников пенсионного обеспечения, те которые непосредственно работают с клиентами (клиентская служба) и те, которые по большей части своей профессиональной деятельности занимаются документооборотом (отдел назначения и перерасчёта пенсий).

Используемый опросник призван был выявить следующие структурные компоненты профессиональной деятельности специалистов:

1. Осознание и переживание ответственности. Данный компонент отражает эмоциональное отношение специалиста к своей профессиональной деятельности. Показывает уровень значимости своей деятельности и переживаемые эмоции касательно результата труда.

2. Самоактуализация и компетентность в работе. Показывает то, насколько специалист стремится развиваться в своей профессиональной деятельности, то сколько усилий он вкладывает в профессиональное самосовершенствование.

3. Самоконтроль и самоорганизация в работе. Данный компонент отражает степень самостоятельности в планировании и реализации профессиональной деятельности. Показывает уровень самоконтроля во временных и пространственных рамках.

4. Профессиональные нормы. Данный компонент раскрывает степень ответственности специалиста в отношении профессиональных норм и правил, отражает деятельность со стороны соблюдения должностных инструкций, распоряжений и профессиональной этики.

5. Просоциальное поведение. Показывает то, насколько специалист инициативен в вопросах взаимодействия с клиентами и коллегами.

6. Инициативность в работе. Отражает степень вовлеченности специалиста в профессиональную деятельность и стремления активизировать свою деятельность с целью поиска альтернативных решений профессиональных задач, при этом сохраняя нормативные рамки, т.е. проявляет инициативу в решении сложных вопросов, не нарушая установленных правил.

Вышеописанные структурные компоненты профессиональной деятельности специалистов в целом характеризуют те психологические аспекты, которые присутствуют в их профессиональной деятельности. Эти компоненты можно разделить на две составные части – это индивидуально-личностные характеристики к которым относятся: осознание и переживание ответственности, самоактуализация и компетентность в работе, самоконтроль и самоорганизация в работе и организационно-психологические характеристики, к которым относятся: профессиональные нормы, просоциальное поведение, инициативность в работе.

Далее эти характеристики будут рассмотрены более детально, с точки зрения проделанной исследовательской работы.

Индивидуально-личностные характеристики специалистов
Пенсионного фонда.

Индивидуально-личностные характеристики профессиональной деятельности специалистов пенсионного фонда включают осознание и переживание ответственности, самоактуализацию и компетентность в работе, самоконтроль и самоорганизация в работе.

Анализ исследования показал, что значимые различия между двумя группами исследуемых специалистов, а именно между специалистами клиентской службы (КС) и специалистами отдела назначения и перерасчета пенсий (ОНПП) существуют относительно показателя «самоконтроль и самоорганизация в работе», по показателям «осознание и переживание ответственности» и «самоактуализация и компетентность в работе» значимых различий не обнаружено. На рисунке 1 представлены средние значения по данным показателям.

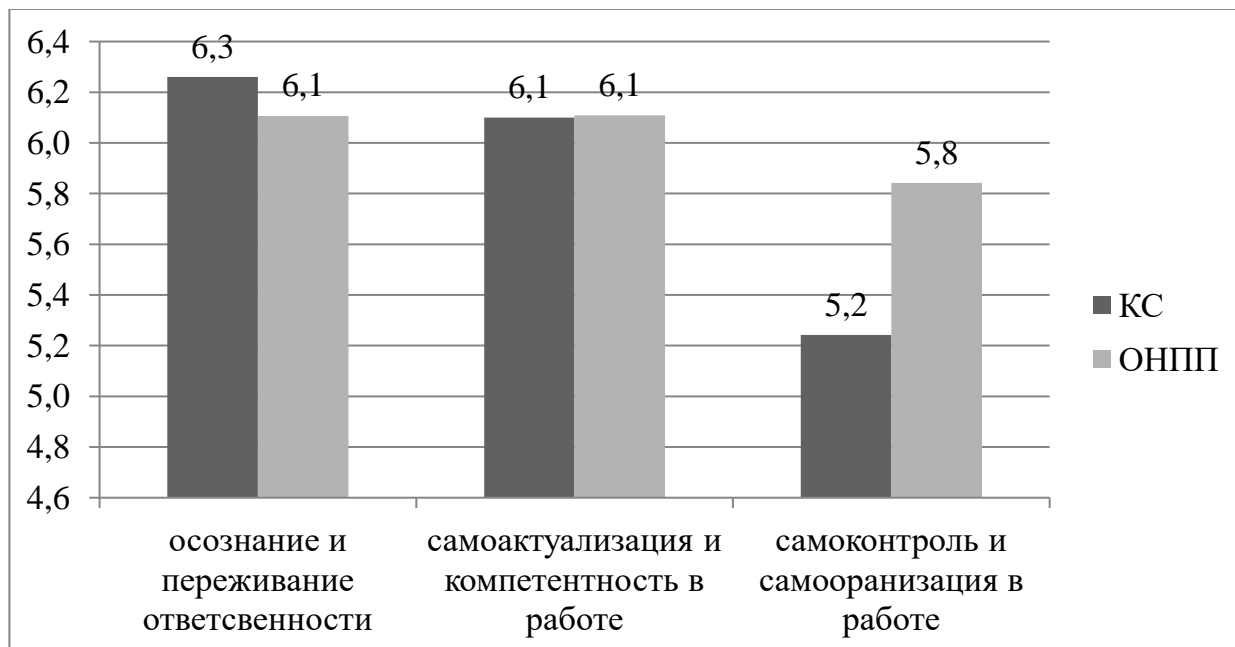


Рисунок 1 – Средние значения показателей индивидуально-личностных характеристик

Данные результаты также доказываются статистически (по критерию Манна-Уитни двусторонняя значимость равна 0,014). Результаты статистической обработки данных представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты статистической обработки данных индивидуально-личностных характеристик

	Осознание и переживание ответственности	Самоактуализация и компетентность в работе	Самоконтроль и самоорганизация в работе
Статистика U Манна-Уитни	101,500	103,500	54,000
Статистика W Уилкоксона	221,500	223,500	174,000
Z	-,463	-,406	-2,453
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,643	,685	,014
Точная знч. [2*(1-сторонняя Знач.)]	,653 ^b	,713 ^b	,015 ^b

Статистический анализ данных выявил значимые различия по показателю «самоконтроль и самоорганизация в работе», у специалистов клиентской службы он менее выражен, чем у специалистов отдела перерасчета и назначения пенсий. Можно предположить, что такие результаты объясняются тем, что специфика работы клиентской службы заключается в том, что профессиональная деятельность непосредственно происходит во взаимодействии с клиентами, поэтому самоконтроль и самоорганизация достаточно затруднены в силу человеческого фактора. Например, продолжительность приема зависит не только от самого специалиста, но от клиента и характера проблемы, с которой он обратился.

Специалисты отдела перерасчета и назначения пенсий согласно содержанию своей профессиональной деятельности по большей части не контактируют с клиентами, поэтому они более ориентированы на нормативное исполнение обязанностей. Их задача также заключается в том, что бы соблюдать сроки исполнения своей работы, определенные законодательством, поэтому в их профессиональной деятельности самоконтроль и самоорганизация имеет высокое значение.

Показатели «Осознание и переживание ответственности» и «Самоактуализация и компетентность в работе» не имеют значимых различий, так как они одинаково важны в профессиональной деятельности той и другой группы и не различаются в соответствии со спецификой работы.

Организационно-психологические характеристики деятельности специалистов Пенсионного фонда.

Организационно-психологические характеристики деятельности специалистов пенсионного фонда включают такие показатели как

профессиональные нормы, просоциальное поведение и инициативность в работе.

Анализ исследования показал, что значимые различия между двумя группами исследуемых специалистов (КС и ОНПП), существуют относительно показателя «просоциальное поведение». По показателям «профессиональные нормы» и «инициативность в работе» значимых различий не обнаружено. Средние значения по данным показателям представлены на рисунке 2.

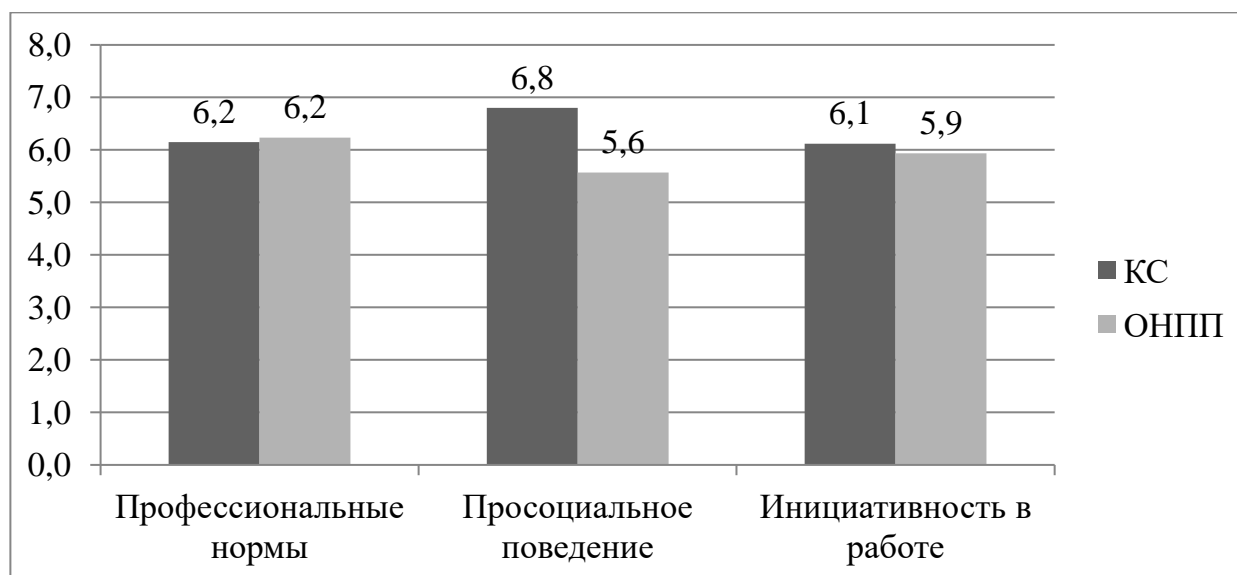


Рисунок 2 – Средние значения показателей организационно-психологических характеристик

Данные результаты также доказываются статистически (по критерию Манна-Уитни двусторонняя значимость равна 0,000). Результаты статистической обработки данных представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты статистической обработки данных организационно-психологических характеристик.

	Профессиональные нормы	Просоциальное поведение	Инициативность в работе
Статистика U Манна-Уитни	83,500	22,000	103,000
Статистика W Уилкоксона	203,500	142,000	223,000
Z	-1,230	-3,814	-,400
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,219	,000	,689
Точная знч. [2*(1-сторонняя Знач.)]	,233 ^b	,000 ^b	,713 ^b

Статистический анализ данных выявил значимые различия по показателю «Просоциальное поведение» у специалистов клиентской службы он более выражен, чем у специалистов отдела назначения и перерасчета пенсий. Предполагается, что такие результаты также объясняются спецификой профессиональной деятельности обеих исследуемых групп.

Специалисты отдела назначения и перерасчета пенсий практически не контактируют с клиентами пенсионного фонда, их деятельность состоит в основном в работе с документами и базами данных пенсионеров. Элементы социального взаимодействия в их работе прослеживаются только лишь в общении с коллегами, из чего вытекает, что потребность в социальном взаимодействии практически отсутствует.

Специалисты клиентских служб наоборот, первоочередно ориентированы на работу и общение с клиентами, их деятельность направлена на оказание качественных услуг непосредственно «здесь и сейчас». В их работе имеет большую важность инициативность во

взаимодействии с клиентами, ведь от этого зависит качественный показатель результата их труда, это и обуславливает важность такого показателя как «просоциальное поведение».

Такие показатели как «профессиональные нормы» и «инициативность в работе» не имеют значимых различий, так как они одинаково важны в профессиональной деятельности той и другой группы и не различаются в соответствии со спецификой работы.

Резюмируя вышеописанное, можно сделать следующий вывод: психологические аспекты профессиональной деятельности специалистов клиентской службы и отдела назначения и перерасчета пенсий имеют различия, как по индивидуально-личностным, так и по организационно-психологическим характеристикам.

В первом случае различия касаются самоконтроля и самоорганизации профессиональной деятельности и состоят в специфических особенностях предмета труда обеих групп. Во втором случае характерные различия выявлены в социальном поведении работников, которое обуславливает специфика объекта труда.

Работа специалистов пенсионного обеспечения достаточно сложна и многофункциональна, она включает в себе множество факторов, которые требуют присутствия у специалистов различных психологических качеств. Здесь речь идет и об эмоциональной устойчивости и о стремлении к саморазвитию, самоконтролю, самоидентификации себя с профессией, инициативности и коммуникативности специалиста.

Все эти психологические характеристики, аккумулированные у специалиста в сфере пенсионного обеспечения, позволяют грамотно, эффективно и результативно выполнять свою работу, действовать согласно законодательству и трудовому распорядку, планировать свою деятельность

и находиться в постоянном поиске альтернативных решений в сложных профессиональных вопросах. Что является, несомненно, важным при работе с социально уязвимыми слоями населения, которыми являются клиенты пенсионного фонда. Правильно построенная профессиональная деятельность имеет большое значение для развития пенсионного фонда и всего социального обеспечения в целом.

Список использованной литературы:

1. Макеева Н.Ю. Психологическая структура профессиональной ответственности специалистов пенсионного обеспечения: дис. на соискан. учен. степ. канд. психол. наук. – Тверь. – 2014. – 206 с.
2. Трунова Н.Н., Бакуменко Б.М. Проблемы формирования эффективной пенсионной системы России // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – №5 (051). – С.193-195.

Дата поступления в редакцию: 24.01.2018 г.
Опубликовано: 29.01.2018 г.

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник»,
электронный журнал, 2018*
© Костина М.П., 2018