

# СОЦИАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

159.9:37.015.3 (15.81.21)

А. И. Дука

## К ВОПРОСУ О СУБЪЕКТИВНОМ БЛАГОПОЛУЧИИ ИНКАССАТОРОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Обоснована актуальность проблемы, связанной с изучением субъективного благополучия инкассаторов в профессиональной сфере. Представлены основные результаты констатирующего исследования, в котором изучались реальные условия труда инкассаторов, субъективное восприятие ими этих условий, а также удовлетворенность профессиональной деятельностью. В исследовании выявлено, что чем лучше условия труда, тем чаще инкассаторы не довольны ими и менее выражено у них переживание субъективного благополучия в профессиональной сфере.

**Ключевые слова:** *удовлетворенность работой, субъективное благополучие инкассаторов в профессиональной сфере, особенности восприятия условий труда инкассаторами.*

В современной России профессиональная деятельность инкассаторов считается одной из наиболее опасных. С каждым днем все чаще в СМИ появляется информация о вооруженных нападениях на сотрудников инкассаторских служб в различных регионах страны. Это во многом объясняется спецификой сложившейся социально-экономической ситуации, а также особенностями менталитета российских граждан, заинтересованных в получении крупной прибыли без приложения соответствующих усилий.

Именно увеличение количества преступлений, связанных с похищениями крупных сумм денег в процессе инкассаторских перевозок и причинением судьбоносного вреда инкассаторам, обостряет актуальность вопросов, связанных с поиском внутренних ресурсов этой категории служащих, необходимых для «противостояния» экстремальным обстоятельствам в процессе их профессиональной деятельности. Одной из таких ресурсных характеристик личности инкассатора является его субъективное благополучие в профессиональной сфере, или по-другому удовлетворенность работой [1]. Именно ощущение удовлетворенности профессиональной деятельностью положительно влияет не только на психоэмоциональное и физическое самочувствие работника, но и препятствует текучести кадров, что особенно актуально для инкассаторских служб.

Субъективное благополучие в профессиональной сфере в научной литературе определяется как эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания [2]. Как отмечает Р. М. Шамионов, его можно квалифицировать и как эмоционально окрашенное психическое состояние. И поскольку отношение и состояние неразрывно связаны, то под

удовлетворенностью можно понимать как отношение людей, так и их эмоциональное состояние [3].

Гораздо чаще человек осознает субъективное неблагополучие, нежели благополучие. Это распространяется на все сферы человеческой жизни, в том числе и профессиональную. Состояние благополучия редко фиксируется в сознании в связи с тем, что, как правило, не рефлексировано: когда человеку «хорошо», нет необходимости задумываться о том, почему «хорошо», как долго «хорошо» и т. д.

Субъективное благополучие личности в профессиональной сфере формируется на основе дифференциации системы представлений человека о себе как специалисте, отношениях на работе и вне ее, соответствии заработной платы уровню энергозатрат, восприятия условий труда, отношения к работнику со стороны руководителя и т. д. Связь между удовлетворенностью работой и перечисленными характеристиками профессионального труда чаще всего прямая, и, как правило, более негативное их восприятие приводит к ощущению субъективного неблагополучия. Подтверждением этому служит исследование, проведенное на базе инкассаторских служб отделений Сбербанка по Белгородской области. В исследовании изучались реальные условия труда инкассаторов, субъективное восприятие ими этих условий, а также удовлетворенность профессиональной деятельностью. В ходе изучения перечисленных показателей с помощью разработанных анкет было опрошено 85 инкассаторов из шести районов области.

По итогам изучения удовлетворенности профессиональной деятельностью респонденты были условно разделены на «более удовлетворенных» (I группа) и «менее удовлетворенных» (II группа). Инкассаторы, составившие I группу, в большей

степени, чем инкассаторы II группы, довольны взаимоотношениями в коллективе и с руководством, соответствием предъявляемых к ним требований, способностей и функциональных обязанностей, режимом работы, оплатой труда, результатами своей деятельности и т. д. Средний балл по показателю «удовлетворенность деятельностью» в I группе равен 36,85, во II группе – 28,65; значимость различий по данным показателям подтверждается статистически (Тстат. = 2,7, Ткрит. = 1,97 при  $p=0,05$ ).

Также были изучены особенности восприятия инкассаторами условий труда – важный показатель, обуславливающий формирование субъективного благополучия в профессиональной сфере. Как и предполагалось, инкассаторы, которые более удовлетворены своей работой (I группа), в отличие от менее удовлетворенных, лучше оценивают условия труда (ср. балл в I гр. = 18,93; ср. балл в II гр. = 17,20). Они считают, что их служба на должном уровне обеспечена материальными средствами, служебные помещения в целом благоустроены, налажено взаимодействие между службами, имеется возможность получить помощь более опытных коллег в случае необходимости, созданы условия для профилактики психоэмоционального напряжения и т. д. Инкассаторы же II группы, напротив, подчеркивают недостатки материально-технической базы, обеспечивающей работу их отделения, обращают внимание на недостаточное благоустройство служебных помещений, отсутствие возможности для восстановления сил перед очередным выездом, чрезмерные объемы работ и т. д. В ходе анализа результатов была обнаружена статистическая значимость различий по показателю «восприятие условий труда» в двух группах (Тстат. = 2,3, Ткрит. = 1,97 при  $p=0,05$ ). Таким образом, выяснилось, что более негативное восприятие условий труда инкассаторами приводит к ощущению субъективного неблагополучия в профессиональной сфере.

Между тем возник вопрос: на самом ли деле условия работы инкассаторов II группы значительно хуже условий, в которых работают инкассаторы I группы? В поисках ответа на этот вопрос были проанализированы списки респондентов обеих групп. В ходе анализа было выявлено, что практи-

чески все респонденты I группы работают в отделениях сбербанка удаленных районов области в объективно худших условиях, нежели респонденты II группы. Как правило, их службы размещаются в подвальных помещениях, с плохой вентиляцией, не оснащенных спортивными залами, комнатой психологической разгрузки, условиями для приема пищи и т. д. Большинство опрошенных II группы, напротив, работают в объективно более комфортных условиях. К ним относятся: современный ремонт служебных помещений, условия для занятия спортом и отдыха на рабочем месте (собственный тренажерный зал, оборудованная комната для приема пищи, бильярдная и т. д.), возможность получения психологической помощи на базе отделения (налажена деятельность отдела по работе с персоналом, направленная на оказание психологической поддержки «местным» инкассаторам), более высокий уровень заработной платы и т. д.

Сравнение реальных условий труда инкассаторов с тем, как они их воспринимают, показало, что респонденты, работающие в объективно более комфортных условиях, оценивают их недостаточно комфортными, и наоборот: инкассаторы, чья профессиональная деятельность проходит в условиях, требующих оптимизации, удовлетворены условиями своей работы. Причем первым менее свойственно ощущение субъективного благополучия, чем вторым.

Таким образом, в ходе нашего исследования было выявлено, что чем лучше условия труда, тем больше к ним «претензий» у инкассаторов и менее выражено у них переживание субъективного благополучия в профессиональной сфере. Данный вывод «созвучен» положению, описанному М. Аргайлом, в котором подчеркивается идея о незначительной роли объективных факторов в процессе формирования благополучия [4]. Это означает, что при развитии службы инкассации необходимо делать акцент не на улучшении условий и внешних признаков деятельности сотрудников, а стремиться к актуализации внутренних ресурсов, способствующих формированию удовлетворенности работой. Вопрос о конкретизации этих ресурсов остается на сегодняшний день для нас открытым и определяет вектор дальнейшего научного поиска.

### Список литературы

1. Кузнецов Д. Ю., Поваренков Ю. П., Цветкова Н. А. Профессиональный стаж как фактор изменения удовлетворенности трудом // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2006. Вып. 2 (53). С. 27–33.
2. Словарь / под ред. М. Ю. Кондратьева // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / ред.-сост. Л. А. Карпенко. Под общ. ред. А. В. Петровского. М.: ПЕР СЭ, 2006. 176 с.
3. Шамионов Р. М. Субъективное благополучие личности в профессиональной сфере // Проблемы социальной психологии личности: Саратовский государственный университет им. Н. Г. Чернышевского, 2008. 186 с.
4. Аргайл М. Психология счастья. СПб.: Питер, 2003. 272 с.

Дука А. И., аспирант.

**Национальный исследовательский Белгородский государственный университет.**

Ул. Победы, 85, Белгород, Россия, 308015.

E-mail: Angelina.duka@bk.ru

*Материал поступил в редакцию 22.10.2012.*

*A. I. Duka*

#### **THE QUESTION OF SUBJECTIVE WELLBEING OF COLLECTORS IN PROFESSIONAL SPHERE**

In this article the urgency of the problem related to the study of subjective wellbeing of collectors in the professional sphere is proved. The main results of ascertaining research are presented here. During this research the real conditions of collectors' work, their subjective perception of these conditions, and also the satisfaction with the professional activity were studied. It was revealed that the better labour conditions were, more often the collectors were not satisfied with them, and their experience of subjective wellbeing in the professional sphere was less expressed.

**Key words:** *satisfaction with the work, subjective wellbeing of collectors in professional sphere, the features of perception of labour conditions by collectors.*

**National Research Belgorod State University.**

Ul. Pobedy, 85, Belgorod, Russia, 308015.

E-mail: Angelina.duka@bk.ru