

*Н. Ю. Макеева*

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Рассматривается психологическое содержание профессиональной деятельности специалистов Пенсионного фонда Российской Федерации. Раскрываются характерные черты деятельности и особенности трудового поста специалистов Пенсионного фонда, анализируются основные требования к специалисту как к личности и субъекту труда

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность, психологический анализ профессиональной деятельности, трудовой пост, специалисты Пенсионного фонда РФ.

В современных условиях социально-экономического кризиса, охватившего практически все страны мира (в том числе и Россию) и наиболее сильно сказавшегося на положении наименее защищенных слоев населения, особую роль приобретает качество и эффективность профессиональной деятельности специалистов в области социальной защиты населения [1, с. 151]. Профессиональная деятельность специалиста Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР), независимо от разновидности исполняемой им работы, относится к группе профессий с повышенной ответственностью за социальное самочувствие, благополучие и защиту отдельных категорий граждан и общества в целом. Особую специфичность этой деятельности придает то, что, находясь в центре социально-экономических процессов, специалист ПФР, с одной стороны, должен осуществлять социальную защиту и соблюдение интересов граждан по реализации пенсионных прав, а с другой стороны, действовать в соответствии с федеральными законами, что строго регламентирует его деятельность и поведение.

Несмотря на высокую значимость, особенности профессиональной деятельности и психологические характеристики специалистов ПФР остаются пока слабо изученными. В свою очередь, недостаточная проработанность данных вопросов создает проблемы приема, отбора, расстановки и ротации кадров. Следовательно, одной из основных задач психологической работы в структуре ПФР является накопление эмпирических данных о социально-психологических особенностях специалистов ПФР и описание структуры и содержания их профессиональной деятельности.

Были проанализированы, систематизированы и обобщены литературные, документальные и нормативные данные по описанию особенностей деятельности специалистов ПФР. В результате анализа определены основные особенности деятельности специалиста ПФР, его трудового поста и характеристики производственной среды.

Пенсионный фонд Российской Федерации – один из крупнейших и наиболее значимых соци-

альных институтов России, ориентированный на государственное управление финансами пенсионного обеспечения. Выделенный в начале 1990-х гг. из сферы социального обеспечения, ПФР сохраняет в себе ее черты, но как самостоятельный фонд с делегированными от государства административными правами и осуществлением государственных функций содержит в себе элементы и государственной службы. Не удивительно, что до сих пор не определен статус сотрудников ПФР, которые по роду своей деятельности, с одной стороны, причисляются к социальным работникам, а с другой стороны, к государственным служащим. Этот аспект позволяет говорить, что деятельность специалиста ПФР носит полифункциональный характер.

Результатом деятельности специалистов ПФР является обеспечение полноценного благополучия незащищенных категорий граждан РФ и защита их пенсионных прав. При этом круг задач, стоящих перед специалистами ПФР, год от года расширяется. Так, кроме назначения и выплаты пенсий ПФР принимает участие в финансировании программ социальной защиты пожилых и нетрудоспособных граждан, в частности в реализации социальных программ по улучшению условий проживания престарелых граждан и инвалидов и оказании адресной помощи нуждающимся пенсионерам. Расширяются и категории граждан, являющихся клиентами ПФР: люди пенсионного возраста, инвалиды, дети, потерявшие одного или двух родителей, рабочие и служащие, имеющие тяжелые условия труда, женщины, родившие второго и последующего ребенка (материнский капитал с 2007 г.).

Все вышеперечисленные задачи ПФР позволяют выделить следующие стороны деятельности специалистов ПФР.

Социальная сторона деятельности специалистов ПФР охватывает аспекты взаимодействия с обществом. Деятельность эта включает разъяснение пенсионных прав застрахованным лицам, информирование категорий граждан об особенностях деятельности ПФР, проводимых мероприятиях и социальных программах.

Коммуникативная сторона деятельности специалиста ПФР предполагает установление эмоционально-положительного контакта с клиентами, работодателями как плательщиками страховых взносов, позитивное убеждение людей. Именно на взаимодействие с клиентами в профессиональной деятельности специалиста ПФР делается особый акцент.

Конструктивная сторона деятельности специалистов ПФР характеризуется четким планированием, моделированием процесса работы, наличием прогностических аспектов деятельности, сочетанием стимулирования и контроля своих действий со стороны вышестоящих.

Организационная сторона деятельности специалистов ПФР связывается с организацией совместной деятельности внутри организации, с созданием и соблюдением ритма и режима работы, выполнением деятельности в соответствии с нормативными актами и в строго указанные сроки.

Анализируя специфику труда специалиста ПФР, можно утверждать, что по функциональной природе деятельность специалистов ПФР представляет собой один из многоплановых и трудоемких видов деятельности типов «человек – человек» и «человек – знаковая система», что обеспечивает упорядоченное и эффективное функционирование системы пенсионного обеспечения для благополучия отдельных категорий граждан и общества в целом.

Таким образом, сотрудники ПФР решают целый комплекс разноуровневых профессиональных задач, успех выполнения которых зависит от их профессиональных и личностных особенностей. Все это способствует тому, что к специалистам ПФР предъявляются особые требования как к субъекту труда, так и к личности. Анализ Положения о порядке проведения аттестации работников системы ПФР [2] показал, что каждое из предъявляемых к ним требований многоаспектно:

– глубокие, прочные и всесторонние профессиональные знания. В данном случае специалисту недостаточно просто обладать знаниями пенсионного законодательства, необходимо на их основе принимать правильные решения и разрешать сложные практические задачи, а также выступать консультантом и экспертом по пенсионным вопросам;

– высокоразвитые умения и навыки. К специалисту ПФР предъявляются серьезные требования к знанию делопроизводства, совершенного владения компьютерной техникой, информационными технологиями и средствами связи по причине перехода на электронный документооборот, обработку и хранение информации;

– коммуникативные требования: в связи с необходимостью постоянного взаимодействия с клиентами и представителями других организаций спе-

циалисту ПФР необходимо уметь устанавливать деловые и личностные отношения, правильно интерпретировать поведение и невербальные проявления собеседника, иметь высокую культуру речи, умение слушать, проявлять в общении доброжелательность, терпеливость;

– требования нравственного характера. Наиболее значимыми качествами специалистов ПФР являются: осознанность общественной и государственной значимости своей профессиональной деятельности, высокоразвитое чувство долга и чести, профессиональная ответственность, справедливость, неподкупность, добросовестность;

– качества, необходимые для эффективной деятельности: самоорганизация, самостоятельность, настойчивость, упорство, самообладание, самоконтроль, уверенность в себе;

– эмоционально-волевые особенности: увлеченность профессиональной деятельностью, эмоциональная устойчивость, уравновешенность, способность сохранять целеустремленность, устойчивость к риску, опасности и неудачам, низкий уровень враждебности и агрессивности;

– требования к профессиональному развитию. Специалист ПФР помимо наличия профильного высшего образования должен постоянно стремиться к самосовершенствованию для наиболее полной и качественной реализации функций ПФР, вся деятельность которого направлена на решение социально значимых задач.

Несомненно, что для осуществления эффективной деятельности системы ПФР необходимо, чтобы каждый специалист соответствовал всем представленным выше требованиям, в чем и проявляется профессиональная компетентность специалиста. Признаками компетентности являются многофункциональность (позволяет решать задачи в разных сферах жизни) и многомерность (позволяет действовать автономно и рефлексивно, использовать интерактивно различные средства действий, входить в социально-гетерогенные группы и функционировать в них). Быть компетентным – значит уметь мобилизовать в конкретной ситуации полученные знания и опыт [3, с. 79]. Однако стоит отметить, что в зависимости от характера деятельности внутри системы ПФР (взаимодействие с клиентами, организация пенсионного делопроизводства, контроль или координация и управление), особенностей организации трудового поста, а также профессиональной и социальной среды требования к специалисту будут иметь свои особенности. Соответственно, выделяются и группы социальных ролей внутри ПФР: специалисты клиентских служб, специалисты пенсионных отделов, специалисты групп контроля, начальники отделов (управлений).

Так, специалисты клиентских служб ежедневно ведут прием клиентов всех категорий граждан, тем самым выступая лицом организации. Поэтому социальной средой, в которой они работают, является население города, района, области, а учитывая контакты специалистов с работодателями клиентов, то границы социальной среды расширяются до масштаба страны. Рабочее место специалиста клиентской службы оборудовано компьютером, принтером, сканером, ксероксом и телефонами для внутренней и внешней связи. Обычно рабочее место специалиста клиентской службы располагается в большом помещении с рядом аналогичных рабочих мест либо в отдельной кабинке. В таких условиях на специалиста ложится вся ответственность за разрешение вопросов и обращений граждан, а специфической чертой деятельности специалистов клиентских служб является постоянное взаимодействие с клиентами и профессиональная компетентность в различных вопросах пенсионного и социального обеспечения. Стоит также отметить, что основная масса клиентов – это особая категория граждан: пожилые люди и инвалиды. Специалистам клиентских служб также приходится взаимодействовать с гражданами, находящимися в момент обращения в ситуации горя и потери (выдача поручений на погребение, прием документов на назначение пенсии по случаю потери кормильца нетрудоспособным гражданам), что требует эмоциональной устойчивости и эмоционального присутствия без аффективной вовлеченности в ситуацию взаимодействия. По ряду долгосрочных вопросов клиентов, таких как назначение пенсии, перерасчет пенсии, назначение единовременной денежной выплаты и т. д., специалист клиентской службы выступает в роли посредника между гражданами и специалистами пенсионных отделов, принимая лишь соответствующие заявления и необходимые документы от клиента и передавая их в соответствующий отдел для дальнейшей работы.

Специалисты пенсионных отделов работают индивидуально, их контакты с клиентами сведены к минимуму. Рабочее место специалистов пенсионных отделов оборудовано оргтехникой и направлено на решение долгосрочных вопросов клиентов, принятых специалистами клиентских служб. Работая с документами клиента, специалисты пенсионных отделов оценивают пенсионные права граждан, производят соответствующие расчеты, ведут делопроизводство и электронный документооборот в установленные сроки (от 24 ч до 10 дней на каждое заявление в зависимости от характера заявления). Социальная среда данных специалистов представлена коллегами-специалистами и вышестоящими – специалистами из группы контроля и руководителями отделов, призванными проверить

правильность расчетов и качество работы. Специалист несет ответственность за профессиональный подход, а также нормативные и временные рамки каждого этапа своей работы. Поэтому основными чертами деятельности данных специалистов являются профессиональная компетентность и постоянная мобилизация когнитивной и волевой сфер.

Специалисты группы контроля и начальники отделов ориентированы на проверку соблюдения нормативных и законодательных актов специалистами пенсионных отделов в ходе выполнения деятельности. Их рабочее место и социальная среда практически не имеет отличий от специалистов пенсионных отделов. Тем не менее, выполняя заключительный этап работы, эти специалисты несут ответственность за качество, эффективность, временные рамки и полноту всего процесса работы, начиная с момента обращения клиента в ПФР.

Такие особенности конкретизации деятельности и характер социальных ролей указывают на соподчиненность и иерархичность в деятельности работников ПФР, где каждый специалист отвечает не только за свой этап работы, но и за действия своих коллег в виде цепной системы.

Стоит отметить, что содержание труда, объем и сроки выполнения заданий, структурная и функциональная подчиненность определяют деятельность специалиста ПФР как деятельность высокой степени бюрократизации. В результате длительные интеллектуальные и эмоциональные нагрузки в жестко иерархизированной системе могут способствовать укреплению формального отношения к делу со стороны специалистов и возникновению профессиональных деформаций. Так, с постоянно большим объемом сложной работы специалист может справиться, если будет поверхностно вчитываться в документы, не будет прорабатывать все возможные варианты действий и использовать дополнительные каналы информации, так как на это физически может не хватать времени, а просрочить с выполнением задания чревато неприятными последствиями. В результате – ошибки в деятельности, нежелание брать ответственность за свои действия либо приписывание ответственности за неудачно выполненную деятельность своим соподчиненным коллегам. В свою очередь, отрицательные результаты работы создают неудовлетворенность, неуверенность, разочарование в работе, что приводит к негативным изменениям в личности специалиста – апатии, подавленности, безразличию к проблемам граждан и снижению профессиональной ответственности. В той или иной степени перечисленные негативные аспекты имеют место быть в деятельности специалистов ПФР. Однако большинство работников продолжают успешно

справляться с повседневными обязанностями на протяжении многих лет, проявляя профессионализм, компетентность и верность своему делу.

Таким образом, проведенный психологический анализ деятельности специалистов ПФР показыва-

ет наличие специфических значимых признаков труда, позволяющих утверждать, что это сложная, нормативная и эмоционально насыщенная деятельность, предъявляющая к личности специалиста особые требования.

### Список литературы

1. Морозов Е. А. К вопросу о практической подготовке специалистов по социальной работе // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2011. Вып. 4. С. 151–55.
2. Положение о порядке проведения аттестации работников системы Пенсионного фонда Российской Федерации: утв. постановлением правления ПФ РФ от 15.01.2007 № 5п // Бюл. нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2007. № 24.
3. Иванкина Л. И. Соотношение профессионализма и духовного развития специалиста // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2004. Вып. 2. С. 77–81.

Макеева Н. Ю., соискатель.

**Тверской государственный университет.**

Студенческий переулок, 12б, Тверь, Россия, 170100.

E-mail: makeeva.nat@mail.ru

*Материал поступил в редакцию 01.04.2013.*

*N. Y. Makeeva*

### PSYCHOLOGICAL ANALYSIS OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF SPECIALISTS IN THE PENSION FUND OF THE RUSSIAN FEDERATION

The article deals with psychological content of professional activity of the specialists in the Pension fund of Russian Federation. It also reveals characteristic features activity and features of the working position of specialists in the Pension fund. There were analysed main requirements to the specialist as to the personality and the subject of work.

**Key words:** *professional activity, psychological analysis of professional activity, working position, specialists in the Pension fund of the Russian Federation.*

**Tver State University.**

Student lane, 12b, Tver, Russia, 170100.

E-mail: makeeva.nat@mail.ru