

На правах рукописи



ДУКА Ангелина Ивановна

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ КАК УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ
ГРУППОВОЙ НАДЕЖНОСТИ ИНКАССАТОРОВ**

Специальность

19.00.05 – Социальная психология
(психологические науки)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Курск – 2018

Работа выполнена на кафедре психологии ФГБОУ ВО
«Курский государственный университет»

Научный руководитель: **Сарычев Сергей Васильевич**, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой психологии ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Официальные оппоненты: **Гайдар Карина Марленовна**, доктор психологических наук, доцент, заведующий кафедрой общей и социальной психологии ФГБОУ ВО «Воронежский государственный университет»

Золотухина Юлия Вячеславовна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии здоровья и коррекционной психологии ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет»

Ведущая организация: ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»

Защита состоится «7» июня 2018 г. в 13:00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.243.14 по защите докторских и кандидатских диссертаций при ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского» по адресу: 410028, г. Саратов, ул. Вольская 10а, XII корпус СГУ, аудитория 329.

С диссертацией можно ознакомиться в Зональной научной библиотеке им. В.Л. Артисевич ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского» и на сайте: <http://sgu.ru>.

Автореферат разослан «__» _____ 2018 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета Д 212.243.14
доктор психологических наук, доцент



Е. В. Рягузова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность и постановка проблемы исследования. Динамика изменений, происходящих в современном обществе, актуализирует необходимость изучения и разработки специальных социальных технологий, позволяющих оптимизировать условия жизнедеятельности всех социальных групп населения. Проблема социального обучения в последнее время активно разрабатывается в работах Т.А. Антопольской, С.Г. Елизарова, Ю.Л. Лобкова, Ю.А. Лунева, С.В. Сарычева, А.С. Чернышева и др. В складывающемся концептуальном опыте исследований показано, что особую остроту данная область знания приобретает в контексте изучения социального обучения представителей экстремальных видов профессиональной деятельности.

Обоснованно считаются экстремальными и требующими от специалистов быстрых, точных и безошибочных действий условия профессиональной деятельности инкассаторов (Н.Д. Даровская, А.А. Фролова). В средствах массовой информации систематически появляются данные о вооруженных нападениях на сотрудников инкассаторских служб, а также о преднамеренных договоренностях инкассаторов с криминалом и о социально опасных последствиях таких событий. Рост преступности, связанной с денежными хищениями в особо крупных размерах, захватами и убийствами заложников из числа сотрудников инкассаторских служб, причинением существенного вреда их здоровью при осуществлении инкассаторских перевозок делает особенно актуальным изучение вопросов, связанных с групповыми социально-психологическими процессами, с анализом причин, влияющих на эффективность профессиональной совместной деятельности групп инкассаторов, в том числе на результативность совместной профессиональной деятельности в экстремальных условиях. В контексте условий профессиональной деятельности инкассаторов актуализируются вопросы профилактики профессиональной дезадаптации, коррекции деструктивных установок, формирования готовности к деятельности в напряженных ситуациях и развития групповой надежности.

Проблема надежности сотрудников экстремального профиля, чья профессиональная деятельность связана с постоянным риском и взаимной ответственностью (военнослужащих, моряков, летчиков, сотрудников МВД, спасателей МЧС и др.) является одной из ведущих в рамках основных проблем социальной психологии, психологии труда, инженерной психологии, клинической психологии.

Надежность рассматривается в инженерной психологии как способность человека к сохранению оптимальных рабочих параметров в экстремальных условиях работы (Н.Д. Завалова, Е.А. Милерян, В.А. Пономаренко), в рамках авиационной и космической психологии в аспекте проблемы безаварийности полетов в военно-воздушных силах (П.А. Корчемный, С.И. Съедин), исследуются психологические аспекты надежности в деятельности офицеров военно-морского флота (Б.Я. Шведин), анализируются характеристики надежности специалистов в области железнодорожного транспорта

(О.А. Конопкин, Л.С. Нерсисян), изучаются различные аспекты надежности космонавтов (Б.Ф. Ломов), большое внимание уделяется исследованию надежности спортсменов (Ю.М. Блудова, В.Л. Марищук, Л.А. Петрушенко, В.А. Плахтиенко, М.И. Сетров).

Проведенный теоретический анализ социально-психологической технологий и средств оптимизации совместной деятельности групп инкассаторов, убедил нас в необходимости исследования групповой надежности инкассаторов, которая рассматривается нами как система, включающая групповые мотивы и социальные установки, направленные на поиски путей совершенствования организации совместной деятельности группы в экстремальных или близких к экстремальным условиям.

Психологические аспекты надежности и связанные с ними проблемы поднимались в работах Г.Т. Берегового, С.А. Быстрова, Ф.Д. Горбова, Л.П. Гримака, И.А. Котик, В.М. Крука, В.И. Лебедева, Р.С. Мансурова, В.И. Мясникова, В.Д. Небылицына, Г.С. Никифорова, В.Я. Орлова, А.А. Пископеля, В.Я. Подороги, С.В. Сарычева, Г.В. Суходольского и др. Высокий уровень групповой надежности является условием психологической устойчивости к негативным факторам среды и стрессовым условиям; способности сохранить работоспособность членов группы в экстремальной обстановке и немедленно принимать решения о совместной деятельности в нестандартной или неопределенной ситуации.

Следовательно, важное значение для социальной психологии имеет изучение социально-психологических условий и разработка социально-психологической технологии развития групповой надежности сотрудников инкассаторских служб, в связи с тем, что такие данные позволят организовать работу структурных подразделений банков на более высоком уровне, оптимизировать процедуру профотбора инкассаторов и вместе с тем повысить компетентность руководителей инкассаторских служб по вопросам организации профессиональной деятельности и социального обучения их подчиненных.

Однако, проблема социального обучения как условия развития групповой надежности инкассаторов, с нашей точки зрения, не получила необходимой практической разработки и своего самостоятельного освещения, что вызвало наш интерес к настоящей теме диссертационного исследования.

Проблема исследования заключается в объективной необходимости изучения социального обучения как условия развития групповой надежности инкассаторов.

Цель исследования: выявление и объяснение специфики социального обучения как условия развития групповой надежности инкассаторов.

Объектом исследования является групповая надежность инкассаторов.

Предметом исследования является социальное обучения как условие развития групповой надежности инкассаторов.

Основная гипотеза исследования: ведущим условием развития групповой надежности инкассаторов как системного интегрального качества группы является социальное обучение.

Дополнительная гипотеза исследования: реализация социального обучения в процессе групповой работы с инкассаторами будет способствовать развитию их групповой надежности, что проявится в улучшении взаимодействия внутри групп инкассаторов, в достижении согласованности их действий, в повышении результативности деятельности, а также в устойчивости результатов деятельности в изменяющихся условиях.

В соответствии с целью, объектом и предметом исследования для подтверждения выдвинутых гипотез были поставлены следующие **задачи:**

Теоретические:

1. Осуществить анализ психологических исследований групповой надежности специалистов, чья совместная деятельность осуществляется в экстремальных условиях; обосновать возможность экстраполяции групповой надежности представителей опасных профессий на группы инкассаторов.

2. Проанализировать возможности социального обучения как условия развития групповой надежности.

Методические:

3. Разработать программу эмпирического изучения особенностей групповой надежности.

4. На основе полученных данных разработать программу социального обучения, направленную на развитие групповой надежности инкассаторов для руководителей подразделений инкассации и специалистов банковских служб по работе с персоналом.

Эмпирические:

5. Основываясь на показателях надежности, выявить специфику групп с разным уровнем надежности.

6. Изучить особенности когнитивного, эмоционального и регулятивного компонентов социального обучения в группах инкассаторов с разным уровнем надежности.

7. Посредством реализации экспериментальной программы выявить особенности влияния социального обучения в процессе группового взаимодействия на уровень групповой надежности.

8. Выявить динамику развития групповой надежности инкассаторов в процессе специально организованных условиях социального обучения.

Методы исследования:

Решение задач, поставленных в исследовании, а также верификация гипотезы потребовали выбора и использования комплекса методов, взаимно дополняющих друг друга, а именно: теоретических (аналитико-синтезирующего, сравнительно-сопоставительного, теоретического моделирования); организационных (сравнительного); эмпирических (обсервационного метода, эксперимента, психодиагностического метода); методов обработки данных (количественных: методов описательной

статистики, U-критерия Манна-Уитни, T-критерия Вилкоксона, критерия φ^* – углового преобразования Фишера,; качественных: категоризации количественно обработанного материала); интерпретационных (структурного метода). С целью математической обработки полученных данных нами использовалась компьютерная программа «SPSS 17.0».

В качестве психодиагностических методик в исследовании использовались: методика ЗАШ (зрительно-аналоговая шкала) (В.А. Хашенко), «Краткий ориентировочный тест» (В.Н. Бузин, Э.Ф. Вандерлик), «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко), «Большая Пятерка» (А.Г. Шмелев, В.И. Похилько), «МИС» (В.В. Столин, С.Р. Пантилеев), «Локус контроля» (Дж. Роттер), социометрия (модификация И.П. Волкова), разработанные нами «Журнал учета результативности деятельности» и «Журнал самонаблюдения».

Теоретико-методологическую основу исследования составили: системный подход в психологии (Б.Г. Ананьев, В.А. Ганзен, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев и др.); культурно-историческая парадигма Л.С. Выготского; психологическая теория деятельности (П.Я. Гальперин, А.В. Карпов, А.Н. Леонтьев, В.Д. Шадриков и др.); концептуальные представления С.Л. Рубинштейна о субъекте деятельности, получившие дальнейшее развитие в исследованиях К.А. Абульхановой-Славской, А.В. Брушлинского, А.С. Чернышева; положения теории социальной активности личности (И.Г. Дубов; В.Г. Мордкович; Р.М. Шамянов и др.); представления о совместной деятельности, сложившиеся в отечественной социальной психологии (А.Л. Журавлев, А.В. Петровский, Л.И. Уманский и др.); социально-психологическая теория групп и коллективов (Т.В. Бендас, А.И. Донцов, А.Л. Журавлев, Я.Л. Коломинский, Р.Л. Кричевский, А.В. Петровский, Л.И. Уманский и др.); концепция надежности малых социальных групп (С.В. Сарычев); современные представления о социальном обучении (Т.А. Антопольская, С.Г. Елизаров, Ю.Л. Лобков, Ю.А. Лунев, С.В. Сарычев, А.С. Чернышев и др.). Существенную роль в концептуальном плане имели работы по социальной психологии отечественных и зарубежных ученых (Г.В. Акопов, М. Аргайл, А.И. Белкин, К.М. Гайдар, В.М. Крук, К. Левин, Н.И. Леонов, Е.В. Рягузова и др.).

Эмпирическая база исследования. Исследование проводилось на базе Белгородского отделения ПАО Сбербанк. В исследовании приняли участие 226 инкассаторов – мужчины в возрасте от 21 до 60 лет (8 групп подразделений инкассации, расположенных на территории Белгородской области).

Организация исследования. В соответствии с выдвинутыми гипотезами и поставленными задачами, исследование проводилось в три взаимосвязанных этапа и реализовывалось с 2011 по 2018 гг.

Первый этап (2011 – 2014 годы) – теоретико-поисковый. Осуществлен теоретический анализ психологической литературы по проблемам групповой надежности и условий ее развития; уточнено содержание и соотношение базовых понятий исследования; определены процедура и методы исследования.

Второй этап (2014-2017 гг.) – экспериментальный. В ходе данного этапа организован и проведен констатирующий эксперимент, посвященный исследованию особенностей групповой надежности инкассаторов; уточнена гипотеза исследования; разработана и реализована программа формирующего эксперимента.

Третий этап (2017-2018 гг.) – заключительный. Осуществлена качественная и количественная обработка данных исследования; обобщены и систематизированы его результаты; разработаны и внедрены в практику подготовки инкассаторов методические рекомендации по развитию групповой надежности инкассаторов для руководителей подразделений инкассации и психологов; оформлен текст диссертации и автореферата.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Психологическим содержанием групповой надежности инкассаторов является характер совместимости взаимодействия членов группы, согласованности действий в процессе группового взаимодействия, результативности совместной деятельности и устойчивости результатов в изменяющихся условиях, развитие которых способствует оптимальному функционированию членов группы в экстремальных условиях совместной деятельности.

2. Инкассаторы групп с высокой надежностью, в отличие от инкассаторов групп с низкой надежностью, характеризуются гибкостью мышления, высоким уровнем концентрации и распределения внимания, способностью к обобщению и анализу материала, отсутствием сформировавшихся фаз эмоционального выгорания, высоким уровнем эмоциональной стабильности, адекватным самоотношением, высоким уровнем субъектности, саморегуляции и интернальным локусом контроля.

3. Развитие групповой надежности инкассаторов в условиях социального обучения представляет собой сложный и динамичный процесс специально организованного социального взаимодействия, в результате которого в континууме от межличностного до межгруппового взаимодействия воссоздаются и актуализируются ценностные отношения, развивается субъектность, формируется адекватное самоотношение и интернальный локус контроля, что способствует повышению согласованности, совместимости, результативности и устойчивости в изменяющихся условиях.

4. Возможность развития групповой надежности инкассаторов в процессе социального обучения обеспечивается перестройкой механизмов когнитивного компонента, его непосредственным влиянием на эмоциональный и регулятивный компонент, а также возможностью создать благоприятные условия, позволяющие обрести субъектность, самостоятельность, активность, ответственность, то есть формируются элементы социализации личности, что в целом, ведет к качественным преобразованиям совместимости взаимодействия членов группы, согласованности действий в процессе группового взаимодействия, результативности совместной деятельности и устойчивости

результатов в изменяющихся условиях в процессе позитивного субъективно-значимого опыта в микросоциальной группе.

Научная новизна исследования состоит в том, что сделан шаг в решении проблемы развития групповой надежности инкассаторов. К числу инновационных относятся следующие научные результаты.

1. В отличие от известных исследований социальной, профессиональной надежности производственных коллективов, сотрудников ОВД, дежурных смен подводных лодок ВМФ и др., направленных на анализ психологических аспектов ее обеспечения, проведено исследование социального обучения как условия развития групповой надежности инкассаторов.

2. Предложены критерии (результативность совместной деятельности, устойчивость результативности совместной деятельности в изменяющихся условиях, взаимодействие членов группы (совместимость), согласованность действий при групповом взаимодействии) и методы (социально-психологический эксперимент, наблюдение, экспертная оценка руководителем) выявления надежных и ненадежных групп инкассаторов.

3. Выявлены особенности социального обучения членов групп инкассаторов с разным уровнем надежности. В надежных группах инкассаторы характеризуются гибкостью мышления, оптимальным уровнем концентрации и распределения внимания, способностью к обобщению и анализу материала; у инкассаторов надежных групп, в отличие от ненадежных, отсутствуют сформировавшиеся фазы эмоционального выгорания; они характеризуются большей эмоциональной стабильностью; адекватным самоотношением; высоким уровнем субъектности, саморегуляции и интернальным локусом контроля.

4. Доказано, что в основу развития групповой надежности инкассаторов может быть положено специально организованное социальное обучение, в процессе которого возможна корректировка негативных эмоциональных состояний и локальных личностных деформаций, формирование навыков, направленных на эффективную коммуникацию и профилактику конфликтов.

5. В отличие от принятой ныне практики работы с группами инкассаторов внедренное нами социальное обучение имеет целью формирование знаний, умений и навыков конструктивного взаимодействия с людьми на межличностном и социальном уровнях, направленного на достижение разнообразных, общественно значимых целей.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что в данной работе были систематизированы имеющиеся в отечественной и зарубежной психологии концепции, теории и научные подходы к исследованию социального обучения и групповой надежности. Результаты исследования вносят вклад в представления о надежности групп; расширяют представление о сущности и структурных характеристиках групповой надежности, а также о социальном обучении как условии развития надежности малых социальных групп; дополняют теоретические представления о малых группах экспериментальными данными о способах развития надежности

профессиональных коллективов; экспериментально обоснована идея развития надежности групп посредством социального обучения. В работе представлена модификация компонентов социального обучения с учетом особенностей профессиональной деятельности инкассаторов. Полученные в результате исследования данные и сформулированные выводы могут послужить теоретической базой для изучения условий развития групповой надежности разных типов малых социальных групп у представителей различных профессиональных сообществ, осуществляющих деятельность в разнообразных условиях, в том числе напряженных и экстремальных.

Практическая значимость исследования заключается в том, что экспериментально обоснована возможность развития групповой надежности посредством социального обучения. Результаты исследования внедрены в работу психологов в Белгородском отделении ПАО Сбербанк и используются для развития групповой надежности инкассаторов, обеспечения их успешной профессиональной деятельности, организации психологического сопровождения подразделений инкассации, выстраивания эффективных коммуникаций руководителей подразделений инкассации с коллективами. Выявляется специфика социального обучения как условия развития группой надежности инкассаторов и отслеживается характер, а также динамика этого развития. Научно-методические рекомендации по развитию надежности в группах инкассаторов, представленные в работе, используются руководителями подразделений инкассации с целью оптимизации профессиональной совместной деятельности подчиненных, что проявляется в повышении слаженности действий групп инкассаторов и качества подготовки групп инкассаторов к действиям в экстремальных ситуациях, а также в повышении их работоспособности и продуктивности профессиональной деятельности.

Надежность и достоверность результатов исследования обеспечена адекватностью методологических оснований исследования его предмету, цели и задачам; использованием комплекса дополняющих и корректирующих друг друга методов исследования; длительностью времени проведения исследования и проверкой его на практике; репрезентативностью и объемом выборки; преимуществом результатов на различных этапах исследования; доказательностью и логической непротиворечивостью выводов; широкой апробацией полученных данных на международных, всероссийских и региональных научных и научно-практических конференциях.

Апробация и внедрение результатов исследования. Результаты исследования были представлены и обсуждены на ряде научных форумов: Всероссийская юбилейная научная конференция, посвященная 45-летию ИП РАН и 90-летию со дня рождения Б.Ф. Ломова (Москва, 2017); научно-практическая конференция Всероссийская научно-практическая конференция «Эффективность личности, группы и организации: проблемы, достижения и перспективы» (Ростов-на-Дону, Курск, 2017); Международная научно-практическая конференции «Психологія розвитку особистості: теорія і практика» (Винница, 2016); Международная научно-практическая конференция

«Социальная психология личности и акмеология» (Саратов, 2014); V Международная конференции молодых ученых «Психология – наука будущего» (Москва, 2013); XX Международная молодежная конференция студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2013» (Москва, 2013); II Международная научно-практическая конференция «Science, Technology and Higher Education» (Канада, Вествуд, 2012); V Международная научно-практическая конференция молодых ученых «Зажги свою звезду» (Таганрог, 2012); V Международная научно-практическая конференция «Современная психология: теория и практика» (Москва, 2012); V Международная научно-практическая конференция «Тенденции и перспективы развития современного научного знания» (Москва, 2012); III Международная научно-практическая конференция «Современная психология: теория и практика» (Москва, 2011), а также на заседаниях кафедры общей и клинической психологии ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» (2011-2015 гг.), кафедры психологии ФГБОУ ВО «Курский государственный университет», на методологических семинарах аспирантов и соискателей ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» (2015-2017 гг.).

Результаты исследования внедрены в деятельность подразделений инкассации Сбербанка, расположенных на территории Белгородской области, в практику работы факультета психологии ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» в преподавании курсов «Социальная психология», «Организационное консультирование», «Организационная психология», «Психология группы», в практике работы факультета педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» в преподавании курсов «Психология стресса», «Личность и группа в экстремальной ситуации».

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, содержащего основные выводы и перспективы дальнейшего исследования проблемы, списка литературы, включающего 283 наименования, из которых 14 – на иностранном языке и приложений. Основной текст диссертации изложен на 175 страницах.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснована актуальность темы диссертационного исследования, определены его цель и задачи, обоснованы гипотеза, объект, предмет, методы исследования; раскрыты научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования; изложены основные положения, выносимые на защиту, представлены сведения об апробации и внедрении результатов исследования.

В первой главе «Теоретические основы изучения социального обучения как условия развития групповой надежности инкассаторов» сформулирована проблема развития групповой надежности инкассаторов, уточнено понятие «надежность группы» в экстремальных условиях совместной

деятельности, раскрыто понятие «экстремальные условия совместной деятельности», сопоставлены понятия «групповая надежность», «личностная надежность», «личная надежность специалиста», проанализированы особенности совместной деятельности в экстремальных условиях, рассмотрены социально-психологические условия развития групповой надежности и проанализированы возможности использования социального обучения для развития групповой надежности инкассаторов.

Проблеме надежности посвящено достаточно много психологических исследований, в которых анализируются различные ее аспекты. Надежность рассматривается в ряде психологических дисциплин: в инженерной психологии как способность человека к сохранению оптимальных рабочих параметров в экстремальных условиях работы (Г.С. Никифоров, 1991; Е.А. Милерян, 1974; Н.Д. Завалова, 1971; В.А. Пономаренко, 1995), в рамках авиационной и космической психологии в части проблемы безаварийности полетов в военно-воздушных силах (Ф.Д. Горбов, 1975; П.А. Корчемный, 1979; Б.Ф. Ломов, В.И. Мясников, 1988; С.И. Съедин, 1984), в части психологических аспектов надежности в деятельности офицеров военно-морского флота (Б.Я. Шведин, 1982), в части профессиональной надежности машинистов железнодорожного транспорта (О.А. Конопкин и Л.С. Нерсисян, 1978). Проблема соревновательной надежности основательно исследована в психологии спорта (В.А. Плахтиенко и Ю.М. Блудов, 1983; Л.А. Петрушенко, 1975; В.Л. Марищук, 2001). Авторы этих работ интерпретировали надежность как сохранение высокой результативности профессиональной деятельности в особых условиях. Анализ исследований показал, что надежность в психологической науке рассматривается авторами в двух направлениях – на уровне личности и на уровне группы.

Понятие «личностной надежности» и «личной надежности специалиста» нашли отражение в работах И.А. Котик и В.М. Крука. И.А. Котик определяет личностную надежность как базовую характеристику личности, характеризующую ее «...способность к прогнозируемому поведению, связанному с реализацией социальных отношений соответственно общественным нормам и идеалам, а также с собственным ответственным выбором» (И.А. Котик, 2012, с. 18). В.М. Крук эмпирически обосновал положение о том, что надежность деятельности специалиста «характеризуется не только системой различных ее показателей (безопасность, безошибочность, своевременность, восстанавливаемость и т.д.), но также различными ее видами, которые определяются ведущими целями и критериями оценки» (В.М. Крук, 2011).

Как отмечает Л.Н. Аксеновская (2012), в современном обществе деятельность людей носит коллективный характер. Результативность и эффективность деятельности организаций зависит от входящих в их состав людей, а также их отношений друг к другу, к своей работе и своей организации. В связи с этим важными для понимания проблем надежности представляются

исследования А.В. Сидоренкова, касающиеся эффективности малых групп, внутригрупповых противоречий и конфликтов (А.В. Сидоренков, 2017).

Исследованию проблемы надежности на групповом уровне посвящено относительно немного работ. В.С. Карцовник и В.П. Танаев (2003) исследовали эффективность групповой работы в эргатических системах. Для решения проблемы групповой надежности представляется важной работа М.И. Сетрова, предложившего принципы оценки организованности систем. Исходя из системно-функционального подхода, он выделил следующие критерии оценки организованности систем: совместимость; степень актуализации функций, позволяющих сохранить систему в нестандартных условиях; «уровень нейтрализации дисфункций, демонстрирующий способ поддержания «равновесия» системы; состояние сосредоточения функций, отражающее необходимость их согласования с целью достижения необходимого результата» (М.И. Сетров, 1972). Применительно к групповой психологии эти идеи были развиты А.С. Чернышевым. В экспериментальном исследовании организованности групп им выделены следующие показатели: «психологический настрой на деятельность, сенсомоторная согласованность реакций, единство мнений об организаторах, общность межличностных отношений» (А.С. Чернышев, 1980).

Важным для анализа проблем групповой надежности представляются результаты исследований ученых Курской психологической школы. Как справедливо указывает С.В. Сарычев (2008), исследователи, рассматривая проблемы надежности группы, акцентируют внимание на таком признаке, как устойчивость, и на таких ее сопутствующих характеристиках, как «стрессоустойчивость», «помехоустойчивость», «резистентность». Мы тоже считаем недостаточным описание и изучение психологических фактов только в рамках устойчивости, необходимо дополнить его динамическим подходом, который учитывает изменчивость группы, адекватность ее действий ситуациям.

Исследование групповой надежности инкассаторов в экстремальных условиях опиралось на динамический подход к исследованию совместной деятельности и поведения малых социальных групп (С.В. Сарычев, 2007). На основе субъектно-деятельностного подхода мы интерпретируем понятие «экстремальные условия совместной деятельности» как совокупность обстоятельств, сложившихся в ходе выполнения служебных обязанностей, субъективно воспринимаемая инкассатором трудной, опасной для жизни и здоровья, которая вызывает изменения психического состояния и требует максимальной мобилизации ресурсов. Эти условия представляют собой временное стечение негативных обстоятельств, выражающихся в особых, неблагоприятных условиях для деятельности человека (М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, В.А. Пономаренко, 1985; С.В. Сарычев, А.С. Чернышев, 2001).

Исследование профессиональной деятельности в экстремальных условиях в отечественной психологической науке получило разностороннее развитие в трудах Л.П. Гримака (1982), Л.Г. Дикой (1991), Н.Д. Заваловой (1971),

Ю.В. Золотухиной (2016), В.И. Лебедева (1989), В.И. Медведева (1982), и др. Когнитивно-личностный подход к проблеме психологии ситуации предложен Е.В. Рягузовой (2002). Имеется значительное количество работ, посвященных изучению различных аспектов труда специалистов опасных профессий (А.А. Ворона, 1998; Д.В. Гандер, 1998; Л.Г. Дикая, 1991; Л.А. Китаев-Смык, 1983; В.И. Лебедев, 1989; В.И. Медведев, 1982; В.А. Пономаренко, 1998). Объектом научного изучения стали летчики (В.И. Евдокимов, 2001; В.А. Пономаренко, 1995), моряки (А.А. Алдашева, 1995; В.А. Броневицкий, 1984; В.Н. Селезнев, 1997), военнослужащие (С.Ф. Аксенов, 2001; А.Я. Анцупов, 1993; А.В. Барабанщиков, 1985; Е.Г. Баранов, 1995), сотрудники органов внутренних дел (В.М. Крук, 2014) и другие специалисты. Основное внимание в исследованиях уделяется анализу того, как влияют на работника в процессе профессиональной деятельности внешние неблагоприятные средовые факторы в виде света, шума, вибрации, радиации, СВЧ-излучения, а также условия жизнедеятельности индивидуального и группового субъекта.

Работа инкассатора представляет собой опасную профессиональную деятельность, отличающуюся наличием особых источников опасности (использование огнестрельного оружия в качестве средства труда, возможность вооруженного нападения и психическая напряженность, связанная с его ожиданием). Отличительной особенностью функционирования бригад (временных малых социальных групп) инкассаторов является то, что их совместная деятельность протекает в условиях непостоянства состава участников при выполнении служебных обязанностей. Исходя из того, что выполнение этих обязанностей требует оптимальной и гибкой организации совместной деятельности, большой точности и оперативности взаимодействия, четкой согласованности действий и т.д., постоянная смена состава бригад инкассаторов, выезжающих на задание, обостряет необходимость максимальной взаимозаменяемости и взаимодополняемости. Таким образом, исследование надежности групп инкассаторов неотделимо от анализа совместной деятельности этих групп в экстремальных условиях.

Исследования психологических аспектов профессиональной деятельности в условиях, характеризующихся повышенной степенью психического и физического напряжения осуществлены А.Я. Анцуповым (1993), М.И. Дьяченко (1985), П.А. Корчемным (1979), Л.Н. Кузнецовым (1989), В.И. Лебедевым (1989), В.Л. Марищуком (2001), Б.Я. Швединым (1982) и др. Эти исследователи опирались на положение о единстве теории, эксперимента и практики, предполагающего целостный системно-структурный анализ психологических явлений (Б.Ф. Ломов, 1984). Подобный подход прослеживается и в исследованиях совместной деятельности малых групп в напряженных и экстремальных условиях (А.С. Чернышев и др., 2005). Мы считаем важным распространение такого подхода на исследование групповой надежности инкассаторов.

Хотя социально-психологические условия повышения надежности малых групп в социальной психологии исследованы недостаточно, сложились

различные подходы к пониманию условий надежности групп. Анализируя условия профессиональной надежности космонавтов, Б.Ф. Ломов и В.И. Мясников (1988) подчеркивают необходимость психологического обеспечения эффективного группового взаимодействия в процессе совместной деятельности и предупреждения возможного развития конфликтной напряженности. Л.А. Китаев-Смык (2009) указывает на стрессовые изменения общения в экстремальных условиях как условие успешности совместной деятельности.

Исходя из теоретического анализа имеющихся работ по проблеме надежности, полагаем, что основу развития групповой надежности инкассаторов должно составить социальное обучение членов и руководителей этих групп. Социальное обучение – это разновидность социально-психологической помощи (А.С. Чернышев, С.В. Сарычев, Ю.Л. Лобков, 2006), неразрывно связанная с процессом социализации личности. Р.М. Шамионов основную задачу социализации личности видит в формировании социальной конгруэнтности, способности ориентироваться в социальных условиях, включаться в совместную с другими деятельность и адекватно реагировать на отношение других (Р.М. Шамионов, 2014). Реализовать социальное обучение применительно к группам инкассаторов – значит оказать им помощь в достижении социально-психологической зрелости группы, обеспечить функционирование группы в экстремальных условиях. Важный критерий эффективности социального обучения – приобретение членами группы действенных практических умений, сказывающихся в умении жить в гармоническом единении с другими людьми и в гармонии с самим собой, которые охватывают разные сферы личности: когнитивную, представленную оптимистическим мироощущением, дифференцированной рефлексией в процессе достижения поставленных целей; эмоциональную, характеризующуюся развитостью чувств, широкой палитрой эмоциональных переживаний; поведенческую, предполагающую наличие богатого репертуара навыков поведения в процессе совместной групповой деятельности.

Итак, теоретический анализ современных исследований показал, что проблема социального обучения как необходимого для развития групповой надежности условия специально не исследовалась, хотя проводились исследования в близких и смежных предметных областях. Эти обстоятельства позволили сформулировать гипотезу о ведущей роли социального обучения для развития групповой надежности инкассаторов.

Во второй главе «Эмпирическое исследование социального обучения как условия развития групповой надежности инкассаторов» изложены результаты исследования групповой надежности инкассаторов, выявлены и описаны психологические особенности надежных и ненадежных групп инкассаторов, представлены результаты экспериментального исследования по реализации социального обучения в группах инкассаторов.

Исследование проводилось с 2011 по 2018 гг. Эмпирическую базу составили 8 групп подразделений инкассации, расположенных на территории

Белгородской области. Выборку составили 226 мужчин в возрасте от 21 до 60 лет. Разработка и реализация программы эксперимента осуществлялась в два основных этапа.

В ходе констатирующего эксперимента проводилось изучение когнитивного (гибкость мышления, концентрация и распределение внимания, способность к обобщению и анализу материала, уровень развития общих умственных способностей), эмоционального (отсутствие сформировавшихся фаз эмоционального выгорания, высокий уровень стабильности, адекватное самоотношение) и регулятивного (высокий уровень субъектности, саморегуляции и интернальный локус контроля) компонентов социального обучения, а также выделение групп инкассаторов с разным уровнем надежности. На данном этапе в исследовании приняли участие 226 инкассаторов. В качестве показателей надежности групп выступили: совместимость взаимодействия, наличие/отсутствие согласованности действий в процессе группового взаимодействия, результативность совместной деятельности, устойчивость результатов в изменяющихся условиях.

Совместимость взаимодействия инкассаторов, работающих в составе групп, определялась по результатам заполнения ими бланков методики ЗАШ В.А. Хащенко (шкала 2) и вычисления группового социометрического индекса. Согласованность действий инкассаторов определялась по результатам оценки ими первой шкалы методики ЗАШ. Результативность деятельности измерялась при помощи: оценки в течение 10 дней результативности деятельности групп инкассаторов руководителем отделения; самостоятельной оценки инкассаторами результативности деятельности отдела с помощью методики ЗАШ (шкала 3); оценки успешности выполнения деятельности инкассаторов по результатам боевых учений. Устойчивость результативности измерялась с помощью совокупных данных экспертной оценки руководителя за 10 рабочих дней и рефлексии собственной деятельности инкассаторов за этот же временной период, зафиксированных в заполняемых ими журналах самонаблюдения.

Статистический анализ данных по совместимости взаимодействия показал, что количество инкассаторов с высоким уровнем совместимости, который наблюдается в отделах ОИБ 1 и ОИБ 2 – 39,2%, а также количество инкассаторов с низким уровнем совместимости (отделы ОИА, ОИБ, ОИР, ОИН) превышает количество инкассаторов со средним уровнем совместимости (ОИС 1 и ОИС 2) – 24,34% ($\varphi=3,551$; $p<0,01$), ($\varphi=2,678$; $p<0,01$). Наличие высоких показателей совместимости взаимодействия свидетельствует об оптимальном уровне согласованности поведения инкассаторов в экстремальных условиях, группы характеризуются общностью интересов, едиными социальными установками, потребностями, ценностными ориентациями. В группах с низкой совместимостью взаимодействия проявляется рассогласованность в поведении инкассаторов в меняющихся ситуациях, они характеризуются разобщенностью интересов, несовпадением установок, ценностных ориентаций, отмечается эмоциональная напряженность

в процессе взаимодействия. Взаимодействие в экстремальных условиях совместной деятельности у них не соотносится ни с групповыми целями, ни с возможностями группы.

Надежные группы, в отличие от ненадежных, придают большое значение согласованности совместных действий. Средние значения по показателю «согласованность» в надежных группах – выше 75%, в ненадежных – менее 35%. Взаимодействие в надежных группах в экстремальных условиях совместной деятельности сосредоточено на достижении деловой интеграции группы, наблюдается направленность усилий членов группы на ключевые моменты взаимодействия, необходимые для успешного достижения групповых целей. Члены этих групп испытывают устойчивую потребность в изменении взаимодействия во имя достижения наилучшего возможного результата и способны к такому изменению. При возникновении экстремальных условий отмечается стремление создавать более совершенную форму организации жизнедеятельности группы, перестроив для этого взаимодействие. Согласование действий и функций в ненадежных группах отличается стихийностью, у членов этих групп отсутствует стремление упорядочить и согласовать действия, как в стандартных, так и в экстремальных условиях совместной деятельности.

Было выявлено, что в ОИБ 1 и ОИБ 2 количество инкассаторов с высоким уровнем – 39,82% достоверно превышает количество инкассаторов со средним уровнем – 31,86% и низким уровнем – 28,32% ($\varphi=1,768$; $p<0,05$), ($\varphi=2,589$; $p<0,01$). Между группами со средним и низким уровнем различия не обнаружены ($\varphi=0,873$; $p>0,05$). Выявлено, что у инкассаторов групп с низкой согласованностью отсутствует заранее продуманный способ взаимодействия, для них невозможно осуществление изменения взаимодействия с целью его упорядочения в соответствии с напряженной ситуацией совместной деятельности. Инициативность и самостоятельность во взаимодействии членов данных групп в экстремальных условиях снижается в сравнении со стандартными. Полная включенность во взаимодействие в экстремальных условиях характерна для ограниченного числа членов ненадежных групп, замечено также значительное снижение включенности во взаимодействие при возрастании степени экстремальности условий совместной деятельности.

Статистический анализ полученных данных показал, что процент инкассаторов с высоким уровнем результативности, который наблюдается в отделах ОИБ 1 и ОИБ 2 – 39,2%, а также процент инкассаторов с низким уровнем результативности (отделы ОИА, ОИБ, ОИР, ОИН) превышает процент инкассаторов со средним уровнем результативности (отделы ОИС 1 и ОИС 2) – 24,34 % ($\varphi=3,551$; $p<0,01$), ($\varphi=2,678$; $p<0,01$). Оценка результативности деятельности свидетельствует о том, что в группах с высоким уровнем наблюдается минимальное количество ошибок в профессиональной совместной деятельности инкассаторов ($\bar{X} 1=1,81$), а также высокие результаты, демонстрируемые на боевых учениях ($\bar{X} 2=4,65$). В группах с низкой надежностью, напротив, отмечается множество ошибок в деятельности

($\bar{X} 1=1,01$) и на боевых учениях ($\bar{X} 2=3,3$) инкассаторами демонстрируются достаточно низкие результаты работы, они характеризуются преобладанием исполнительской части совместной деятельности над ориентировочной частью в различных социальных условиях. Нами установлено отсутствие или низкое качество плана предстоящей совместной деятельности. Даже при наличии плана в экстремальных условиях деятельности отмечается снижение уровня выраженности эмпирического референта «соответствие деятельности плану». Все это существенно влияет на результативность совместной деятельности.

В ходе исследования устойчивости результативности в изменяющихся условиях было выявлено, что ее высокий уровень наблюдается у 39,2%, что значительно больше, чем у лиц с низким уровнем – 60,18% ($\varphi=4,358$; $p<0,01$). Средний уровень устойчивости результатов не обнаружен ни в одном из отделов. На протяжении первого этапа эксперимента бригады (временно формируемые команды для выполнения задания) инкассаторов из групп с высоким уровнем устойчивости результативности демонстрировали наличие стабильно высоких результатов совместной деятельности, ими практически не допускались профессиональные ошибки, связанные с нарушениями дисциплины, ношением оружия и униформы, порядком работы в радиоэфире и т.д. В группах с низким уровнем устойчивости результативности наблюдалась иная тенденция: в определенные дни диагностики бригады инкассаторов демонстрировали высокие или средние результаты, проявляющиеся в компетентном выполнении своих профессиональных обязанностей и недопущении профессиональных ошибок. В другие же дни, в которые проводилось обследование, бригады инкассаторов могли допускать серьезные ошибки в деятельности, связанные с нарушением должностных инструкций.

На основании совокупного анализа результатов показателей надежности групп инкассаторов выборка была разделена на три части: первую, обозначенную как «надежные группы» (группы I типа) составили 39,82% респондентов, вторую, обозначенную как «группы с низкой надежностью» (группы II типа) составили 35,84% инкассаторов, третью группу со средним уровнем надежности составили 24,34%. Стоит отметить, что выделение группы со средним уровнем групповой надежности условно, т.к. в данной группе показатели групповой надежности либо низкие, либо средние с тенденцией к низким. Проведенный статистический анализ групп со средней и низкой групповой надежностью показал, что значимых различий нет. В связи с этим мы сравнивали только группы с высокой и низкой надежностью, что согласуется с результатами исследования С.В. Сарычева (2008).

На следующем этапе исследования у инкассаторов с высоким и низким уровнем групповой надежности было произведено сравнение когнитивного, эмоционального и регулятивного компонентов социального обучения.

В ходе сравнения параметров когнитивного компонента социального обучения, проведенное с использованием непараметрического U-критерия Манна-Уитни, у инкассаторов с высоким и низким уровнем надежности, показало, что значимые различия ($p<0,05$) наблюдаются для показателей,

характеризующих уровень распределения и концентрации внимания ($U=2672,5$; $p<0,01$), обобщение и анализ материала ($U=2893,5$; $p<0,05$), гибкость мышления ($U=2622,0$; $p<0,01$), общий уровень умственных способностей ($U=2876,5$; $p<0,05$).

Анализ эмоционального компонента социального обучения в группах I и II типов показал следующее. В ходе применения U-критерия Манна-Уитни обнаружены различия по всем шкалам методики В.В. Бойко «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания: «напряжение» ($U=2936,5$; $p<0,05$), «резистенция» ($U=2583,0$; $p<0,01$), «истощение» ($U=2880,5$; $p<0,05$). В группах I типа наблюдается напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Группы II типа характеризуются низким сопротивлением стрессу. Для инкассаторов групп II типа характерно сильное ощущение переживания стресса, снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнять сложные задания, определенная ригидность мышления, может наблюдаться снижение эффективности деятельности, а также отсутствие собственной инициативы. В экстремальных условиях совместной трудовой деятельности инкассаторов признаки эмоционального выгорания наблюдаются как в надежных, так и в ненадежных группах.

Исследование эмоциональной стабильности показало, что для инкассаторов, относящихся к группам I типа, характерны более высокие значения по данному показателю ($\bar{X}=7,9$). В то время как для инкассаторов из групп II типа характерны сниженные показатели ($\bar{X}=3,8$). Применение U-критерия Манна-Уитни показало, что значения по данному показателю существенно различаются у инкассаторов, работающих в группах, которые характеризуются высоким и низким уровнем надежности ($U=2723,5$; $p<0,01$).

Стабильность, которой отличаются группы I типа, свидетельствует о зрелости, устойчивости интересов, работоспособности, а также ориентации на реальность. Группы инкассаторов, отнесенные ко II типу, характеризуются эмоциональной неустойчивостью, импульсивностью. Значимые различия по данной шкале свидетельствуют о том, что надежные группы инкассаторов более выносливы по отношению к стрессам, эти группы редко допускают ошибки, обусловленные личностными особенностями их членов.

Анализ особенностей самоотношения показал следующее. С помощью U-критерия Манна-Уитни значимые различия ($p<0,05$) обнаружены по следующим показателям самоотношения: у инкассаторов с высоким и низким уровнем надежности были обнаружены значимые отличия по «Открытости» ($U=2864,5$; $p<0,05$), «Саморуководству» ($U=2768,5$; $p<0,01$), «Отраженному самоотношению» ($U=2918,0$; $p<0,05$), «Самоценности» ($U=2792,0$; $p<0,01$), «Самопринятию» ($U=2613,5$; $p<0,0$).

В исследовании выявлены особенности субъектности инкассаторов, включенных в группы с различным уровнем надежности. Значимые различия обнаружены по следующим показателям методики «Стиль саморегуляции поведения» (U-критерий Манна-Уитни): шкала планирования ($U=2693,0$;

$p < 0,01$), шкала программирования ($U=2866,5$; $p < 0,05$), шкала оценки результатов ($U=2888,0$; $p < 0,05$), общий уровень саморегуляции ($U=2600,0$; $p < 0,01$).

В дальнейшем был проведен анализ результатов, свидетельствующий о преобладании в группе с высокой надежностью инкассаторов с высоким уровнем общей саморегуляции – 90%, по сравнению с группой с низкой надежностью – 1,2% ($\varphi=14,857$; $p < 0,01$).

Подтверждено предположение о наличии различий у членов групп I и II типа по общему уровню интернальности, свидетельствующих о том, что значения интернальности в группе с высокой надежностью существенно выше значений интернальности в группе с низким уровнем надежности: ($U=1203,0$; $p < 0,01$).

Итак, в ходе исследования установлено, что инкассаторы, являющиеся членами надежных групп, проявляют большую организованность, ответственность, самостоятельность, гибкость, отличаются осознанностью, произвольностью и целенаправленностью в сравнении с членами ненадежных групп.

В формирующем эксперименте экспериментальную группу составили 36 инкассаторов, контрольную группу составили 32 инкассатора. В ходе эксперимента проверялась гипотеза относительно возможности развития групповой надежности инкассаторов посредством включения их в социальное обучение. В исследовании социальное обучение понимается как совместная деятельность, направленная на формирование знаний, умений и навыков конструктивного взаимодействия, направленного в свою очередь на достижение разнообразных, общественно значимых целей, с людьми на межличностном и социальном уровнях.

В экспериментальной группе вводилась независимая экспериментальная переменная – программа социального обучения инкассаторов и их руководителей продолжительностью шесть месяцев (март 2015 – август 2015). Программа занятий не предполагала целенаправленной работы по развитию групповой надежности инкассаторов. Специальные приемы работы с инкассаторами были направлены на развитие у них когнитивных, эмоциональных и поведенческих личностных особенностей в процессе групповой работы путем реализации программы социального обучения. Именно такой способ организации занятий в наибольшей степени соответствовал нашей исследовательской цели.

Занятия были организованы как совместная учебная деятельность в виде фронтального обучения, а также работы в микрогруппах с использованием принципов «мозаичного» обучения (Jigsaw classroom) (E. Aronson & D. Bridgeman, 1977). Мы исходили из положения, что социальное обучение позволяет оптимизировать совместную жизнедеятельность членов группы в ее наиболее полной форме – субъектности в совместной деятельности, отношениях и общении (А.С. Чернышев и др., 2007). С интеграцией группового субъекта при усилении значения совершенствования нравственной

направленности связано определение ее как внутреннего резерва, детерминирующего способность группы оптимизировать ее жизнедеятельность и повышение надежности. Предмет воздействия при социальном обучении – субъектность группы и личности, проявляющаяся в области как внутригрупповых, так и межгрупповых отношений, выражающаяся в организованности группы, личностном и групповом самоопределении, межличностных взаимодействиях в группе.

Ведущие условия, связанные с успешностью социального обучения, – наличие действенных практических умений членов группы, связанных с умением ориентироваться в экстремальных условиях жизнедеятельности, с желанием и умением жить в гармоническом единстве с другими людьми и в согласии с самим собой, которые проявляются в разных личностных сферах: в когнитивной (в оптимистическом мироощущении, дифференцированной рефлексии достижения жизненных целей), в эмоциональной (в развитости высших чувств, в палитре эмоциональных переживаний) и в поведенческой (в богатом репертуаре навыков корректного поведения при осуществлении совместной деятельности в группе).

Специальные методические приемы групповой работы с инкассаторами были направлены на комплексное развитие инкассаторов как субъектов совместной деятельности и общения. В течение эксперимента экспериментатором применялся принцип «мозаичного» обучения: структура обучения строилась экспериментатором на принципах сотрудничества, совместная деятельность инкассаторов была направлена на достижение общих целей. Именно такой способ организации занятий в наибольшей степени соответствовал цели исследования.

Программа социального обучения руководителей подразделений инкассации включала лекции «Психологические аспекты готовности инкассаторов к действиям в экстремальных ситуациях», «Правила предупреждения и решения конфликтных ситуаций» (А.С. Чернышев, 1989), «Наставничество как инструмент развития подопечных», анализ кейсов на предмет принятия управленческих решений, на формирование умения выявлять назревающие конфликты в коллективе, на грамотное формирование команд (бригад) с учетом индивидуальных особенностей инкассаторов.

Проводились занятия по психологии общения, лидерству, роли неформального лидера в мужских коллективах, закономерностях развития и функционирования малых групп. В качестве зависимой экспериментальной переменной выступила надежность групп, интервал между ее измерениями составил 202 дня.

Результаты диагностики показателей надежности в экспериментальной группе по всем пяти параметрам на разных этапах проведения экспериментальной работы отражены в таблице 1 с указанием достигнутых уровней надежности – средний и высокий, до воздействия и после воздействия.

Результаты диагностики показателей надежности в ЭГ на разных этапах эксперимента

№ п/п	Параметры надежности	Уровень	До воздействия	После воздействия	ϕ -критерий Фишера	Уровень значимости
1.	Совместимость взаимодействия	Средний	2,8%	44,4%	4,771	$p < 0,01$
		Низкий	97,2%	55,6%	4,771	$p < 0,01$
2.	Согласованность действий	Средний	5,6%	47,2%	4,410	$p < 0,01$
		Низкий	94,4%	52,8%	4,410	$p < 0,01$
3.	Устойчивость результативности	Средний	2,8%	47,2%	5,008	$p < 0,01$
		Низкий	97,2%	52,8%	5,008	$p < 0,01$
4.	Общий уровень результативности	Высокий	0%	5,6%	2,019	$p < 0,05$
		Средний	8,3%	50%	4,179	$p < 0,01$
		Низкий	91,7%	44,4%	4,652	$p < 0,01$
5.	Общий уровень надежности	Средний	2,8%	52,8%	5,479	$p < 0,01$
		Низкий	97,2%	47,2%	5,479	$p < 0,01$

По показателю «Совместимость взаимодействия» в ЭГ на начальном этапе работы средний уровень был характерен для 2,8% инкассаторов, после воздействия таких испытуемых в ЭГ стало больше – 44,4% ($\phi = 4,771$; $p < 0,01$); соответственно, количество инкассаторов с низким уровнем, которых на начальном этапе работы было – 97,2%, после экспериментального воздействия стало значительно меньше – 55,6% ($\phi = 4,771$; $p < 0,01$). Это говорит о том, что инкассаторы данной группы стали оптимально демонстрировать организованное поведение в различных ситуациях, у них сложилась общность интересов, социальных установок. После экспериментального воздействия в данной группе действия инкассаторов стали более слаженными.

По показателю «Согласованность действий», до воздействия для 5,6% инкассаторов экспериментальной группы был свойственен средний уровень, после экспериментального воздействия их количество увеличилось до 47,2% ($\phi = 4,410$; $p < 0,01$). Также наблюдается снижение количества инкассаторов с низким уровнем от 94,4% до 52,8% ($\phi = 4,410$; $p < 0,01$) после экспериментального воздействия.

По показателю «Устойчивость результативности» для 2,8% инкассаторов экспериментальной группы до воздействия был характерен средний уровень, после экспериментального воздействия количество испытуемых со средним уровнем составило 47,2% ($\phi = 5,008$; $p < 0,01$). Низкий уровень по этому показателю на начальном этапе эксперимента был зафиксирован у 97,2% инкассаторов, после проведенной работы их количество снизилось до 52,8% ($\phi = 5,008$; $p < 0,01$).

По «Общему уровню надежности» количество инкассаторов со средним уровнем увеличилось с 2,8% до 52,8% ($\phi = 5,479$; $p < 0,01$), в то время как

количество инкассаторов с низким уровнем снизилось с 97,2% до 47,2% ($\varphi=5,479$; $p<0,01$). Это свидетельствует о том, что реализация программы социального обучения в процессе групповой работы с инкассаторами ведет к повышению уровня групповой надежности.

В **Заключении** подводятся общие итоги исследования, обобщены результаты теоретического анализа и данные социально-психологического эксперимента, намечены перспективы дальнейшего исследования проблемы, сформулированы следующие **выводы**.

1. Групповая надежность – это системное интегральное качество группы, актуализирующееся в напряженных и экстремальных условиях совместной деятельности. Групповая надежность проявляется в совместимости взаимодействия членов группы, согласованности действий в процессе группового взаимодействия, результативности совместной деятельности и устойчивости результатов в изменяющихся условиях.

2. На основе показателей надежности была выявлена специфика групп с разным уровнем надежности:

- Для групп с высокой надежностью характерны высокие показатели совместимости взаимодействия, оптимальный уровень согласованности совместных действий в экстремальных условиях, оценка результативности деятельности свидетельствует о том, что в надежных группах наблюдается минимальное количество ошибок в профессиональной совместной деятельности инкассаторов, надежные группы отличаются от ненадежных более высокой устойчивостью результатов совместной деятельности в изменяющихся условиях.

- Особенности низконадежных групп инкассаторов в том, что они характеризуются низким уровнем совместимости взаимодействия, рассогласованностью действий в стандартных и экстремальных условиях, преобладанием исполнительской части совместной деятельности над ориентировочной в различных социальных условиях, что снижает результативность группы, а также низкая устойчивость результативности в изменяющихся условиях.

3. В результате изучения компонентов социального обучения в группах с высокой и низкой надежностью установлено:

- По когнитивному компоненту инкассаторы высоконадежных групп отличаются от низконадежных распределением и концентрацией внимания, способностью к обобщению и анализу материала, гибкостью мышления, уровнем развития общих умственных способностей.

- По эмоциональному компоненту инкассаторы высоконадежных групп отличаются от низконадежных отсутствием сформированных фаз эмоционального выгорания, высоким уровнем эмоциональной стабильности, адекватным самоотношением.

- По регулятивному компоненту инкассаторы высоконадежных групп отличаются от низконадежных высоким уровнем субъектности, саморегуляции и интернальным локусом контроля.

4. Обоснованы и экспериментально верифицированы компоненты социального обучения, способствующие развитию групповой надежности инкассаторов: когнитивный (гибкость мышления, концентрация и распределение внимания, способность к обобщению и анализу материала), эмоциональный (отсутствие сформировавшихся фаз эмоционального выгорания, высокий уровень стабильности, адекватное самоотношение), поведенческий (высокий уровень субъектности, саморегуляции и интернальный локус контроля).

5. Групповым эффектом реализации социального обучения является повышение уровня групповой надежности инкассаторов, следовательно, качественная перестройка механизмов когнитивного, эмоционального и регулятивного компонентов социального обучения в процессе позитивного субъективно-значимого взаимодействия в группе ведет к повышению совместимости, согласованности, результативности совместной деятельности и устойчивости ее результатов в изменяющихся условиях.

6. В процессе специально организованных условий социального обучения были выявлены следующие особенности динамики развития групповой надежности инкассаторов: развитие субъектности, самостоятельности, активности, ответственности в целом способствует повышению совместимости взаимодействия членов группы, согласованности действий в процессе группового взаимодействия, результативности совместной деятельности и устойчивости результатов в изменяющихся условиях.

Перспективы дальнейшего исследования условий развития групповой надежности инкассаторов заключаются во включения в методический блок приборов-моделей «Арка», «ГСИ-7»; в расширении выборки инкассаторов (том числе за счет подразделений инкассации в других регионах); в применении естественного эксперимента во время боевых учений; в оперировании комбинированными методиками, раскрывающими различные стороны поведения группы при наличии естественных условий; в проведении лонгитюдного исследования; в глубоком изучении их профессиональной деятельности; в изучении социально-психологического климата в группах инкассаторов и взаимосвязи данного показателя с надежностью групп; в изучении лидерства как фактора, влияющего на групповую надежность инкассаторов.

Основное содержание и результаты диссертации нашли отражение в ряде публикаций по теме диссертации в изданиях, входящих в перечень ведущих международных и российских рецензируемых научных журналов:

1. Дука, А.И. Исследование характеристик надежности как социально-психологического качества групп инкассаторов / А.И Дука, Е.А. Болотова // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – Вып. 2 (36). – 2016. – С.119-124. (0,5 п.л., в т.ч. авторских 0,45 п.л.).
2. Дука, А.И. Сущностные характеристики самоотношения инкассаторов с различным стилем поведения в конфликте / А.И. Дука, Е.А. Болотова //

Вестник Кемеровского государственного университета. – Вып. 4(60). Т.2. – 2014. – С. 113-117. (0,58 п.л., в т.ч. авторских 0,5 п.л.).

3. Дука, А.И. К вопросу о субъективном благополучии инкассаторов в профессиональной среде / А.И. Дука // Вестник Томского государственного педагогического университета. – Вып. 5 (133). – 2013. – С. 119-122. (0,25 п.л.)
4. Дука, А.И. Особенности социально-психологической компетентности инкассаторов / А.И. Дука // Образование. Наука. Научные кадры. – №7. – Вып. 7. – 2012. – С. 172-176. (0,33 п.л.).

а также в следующих публикациях автора:

5. Дука, А.И. Изучение деструктивных установок инкассаторов, выбирающих различные типы поведения в конфликте / А.И. Дука // Социальная психология личности и акмеология: сб. статей молодых исследователей. – Москва: Изд-во «Перо», 2014. – С. 59-67. (0,45 п.л.).
6. Дука, А.И. Негативный личностный опыт в общении как возможная предпосылка совершения преступных действий инкассаторами в адрес коллег / А.И. Дука // Психология – наука будущего: материалы V Международной конференции молодых ученых. – Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013. – С. 195-197. (0,14 п.л.).
7. Дука, А.И. К вопросу о профилактике профессиональной дезадаптации инкассаторов [Электронный ресурс] / А.И. Дука // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2013» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, М.В. Чистякова. – Москва : МАКС Пресс, 2013. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см. – Систем. требования: ПК с процессором 486+; Windows 95; дисковод DVD-ROM; Adobe Acrobat Reader (0,15 п.л.).
8. Дука, А.И. Жизнестойкость как условие, оказывающее влияние на психологическую готовность к деятельности в экстремальных ситуациях (на примере деятельности инкассаторов) / А.И. Дука // Материалы V Международной научно-практической конференции «Зажги свою звезду». – Москва: Изд-во «Спутник», 2012. – С. 125-127. (0,16 п.л.).
9. Дука, А.И. К вопросу о роли социально-психологической компетентности инкассаторов / А.И. Дука // Современная психология: теория и практика: материалы III международной научно-практической конференции. – Москва: Изд-во «Спецкнига», 2011. – С. 95-97. (0,11 п.л.).
10. Duka, A.I. To the Question of Coping Behavior of Collectors / A.I. Duka // Science, Technology and Higher Education: Materials of the International Research and Practice Conference. Vol.II. – Westwood, 2012. – P. 208-210. (0,22 п.л.).