

9. Lebedeva I.V., Priorova I.V., Bicharova M.M. Chuzhoe v rechi russkikh migrantov. *TOUR-XXI: Modernizatsiya obrazovaniya v turizme i akademicheskaya mobilnost – mezhdunarodnyy opyt*. Astrakhan: Izdatelskiy dom «Astrakhanskiy universitet», 2011, pp. 123–130.
10. Levinas E. *Vremya i drugoy. Gumanizm drugogo cheloveka*. St. Petersburg: Vysshaya religiozno-filosofskaya shkola, 1998, p. 27.
11. Mantserova O.V. Sovremennaya semya v Evrope glazami uchastnikov programm kulturnogo obmena. *Kaspiyskiy region*. 2011, no. 4, pp. 130–138.
12. Romanova A.P. Kontsept Chuzhogo v sisteme tolerantnykh otnosheniy. *Kaspiyskiy region*. 2009, no. 3, pp. 156–161.
13. Romanova A.P., Topchiev M.S., Yakushenkov S.N., Lebedeva I.V. Fenomenologiya chuzhogo v sisteme kulturnoy bezopasnosti. *Chelovek, soobshchestvo, upravlenie*. 2011, no. 1, pp. 44–56.
14. Ushanova I.A. Perspektivy multikulturalizma v usloviyakh kulturnoy globalizatsii. *Na perekrestke kultur: russkie v Baltiyskom regione*. Kaliningrad, 2004, vol. 7, part 2, pp. 64–73.
15. *Pisma Au-pair*. Available at: <http://www.au-pair.com.ua/pisma.html>.
16. *Chto takoe Programma Au-Pair*. Available at: <http://www.au-pair.com.ua>.
17. *Programma «Au-Pair» i ee uchastniki*. Available at: <http://www.dw-world.de/dw/article/0,,859518,00.html>.
18. Beck U. Was ist Globalisierung? / U. Beck. – Frankfurt : Suhrkamp, 1997. – S. 12–17.
19. Buhrow T. Mein Deutschland – Dein Deutschland / T. Buhrow, S. Stamer. – Rowohlt Digitalbuch – Berlin, 2008.
20. Lebedeva I. V. The opposition of the «Own» and «Another» in the language of modern communication / I. V. Lebedeva, I. V. Priorova // *Vědecký pokrok na přelomu tysyačaly – 2012 : materiály VIII mezinárodní vědecko-praktická conference*. – Praha : Publishing House «Education and Science». – Díl 19. Filologické vědy. – P. 55–59.

ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ МАСТЕРОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ АВТОМОБИЛЬНЫХ КОМПАНИЙ

Федотов Сергей Николаевич, доктор психологических наук, профессор

Московский университет МВД России
117437, Россия, г. Москва, ул. Академика Волгина, 12
E-mail: fedotovsn@rambler.ru

Чернышова Ольга Викторовна, аспирант

Тверской институт экологии и права
170001, Россия, г. Тверь, Проспект Калинина, 23
E-mail: olga5486@inbox.ru

В статье представлены результаты научного исследования индивидуально-психологических аспектов профессиональной мотивации мастеров-консультантов автосервисных центров г. Твери. Проанализированы условия труда мастеров-консультантов, системы материальных поощрений автодилеров для сотрудников, роль и значение нематериальных мотиваторов. Выявлены доминирующие ценностные ориентации мастеров-консультантов.

Ключевые слова: профессиональная деятельность мастеров-консультантов, потребности, мотивы, профессиональная мотивация, материальные поощрения, нематериальные мотиваторы, ценностные ориентации, социально-психологические установки.

INDIVIDUAL PSYCHOLOGICAL ASPECTS PROFESSIONAL MOTIVATION CONSULTANTS MASTER OF DEALERSHIPS MOTOR COMPANY

Fedotov Sergey N., D.Sc. (Psychology), Professor

Ministry of Internal Affairs Moscow university of Russia
12 Academician Volgin st., Moscow, 117437, Russia
E-mail: fedotovsn@rambler.ru

Chernyshova OlgaV., postgraduate student

Tver Institute of Ecology and Law
23 Prospectus of Kalinin, Tver, 170001, Russia
E-mail: olga5486@inbox.ru

The paper presents the results of scientific research is individual-psychological aspects of professional motivation consultants master auto service centers, the city of Tver; analyzed the working conditions of masters-consultants, system of material incentives for employees, the role and importance of intangible motivators; been revealed-mined the dominant values orientation master advisors.

Keywords: Professional work of masters-consultants, Needs, Motivations, Professional motivation, Encourage the mother-sentations, Intangible motivators, Values, Social attitudes.

В условиях все обостряющейся конкуренции и повышения требований к качеству оказания услуг в области автомобильного сервиса роль и значение человеческого фактора неуклонно растет.

На российском рынке труда, несмотря на востребованность рабочих мест, уже длительное время наблюдается острая нехватка квалифицированных специалистов в сфере технического обслуживания и продаж автомобилей. Речь идет как об эффективных управленческих кадрах, так и о специалистах, занятых в продажах и обслуживании клиентов – ассистентах, менеджерах, старших менеджерах по продажам автомобилей, мастерах-консультантах технического центра.

В рамках профессионального форума «Успех компании как результат эффективной кадровой политики» в ЦНТИ «Прогресс» [10] HR-специалистами было высказано мнение, что в нестабильной экономической ситуации успех компании напрямую зависит от эффективной кадровой политики. При этом возрастает роль мотивации сотрудников компаний и организаций.

Разработка новых способов мотивации – важная задача HR-специалистов. По данным компании Aon Hewitt, незаинтересованный в бизнес-процессе сотрудник ежегодно стоит зарубежной компании 30 тыс. долл. Такие потери компания несет от снижения эффективности работы своего сотрудника. Замена на другого сотрудника в этом случае приводит к финансовым потерям, соразмерным его 18 окладам (расходы на подбор, адаптацию и обучение).

В проведенном исследовании выявлено (см. табл.), что работодатель готов внедрять в менеджмент систему материальных поощрений для своих сотрудников, в том числе и такие поощрения, как социальный пакет, скидки на обслуживание автомобиля, выгодные условия покупки автозапчастей, скидки на покупку автомобилей, льготные программы по страхованию и кредитованию.

Таблица

Условия труда мастер-консультанта сервисного центра

Наименование	Степень упоминания, %
Оформление по ТК РФ	53
График работы сменный	100
Полный рабочий день	11,7
Социальный пакет (корпоративное обучение, бесплатное питание, льготное ДМС, оплата отпусков, больничных)	47
Испытательный срок от 1 до 3 месяцев	5,8
Зарплата сдельная (20–45 тыс. руб.)	17,6
Оклад устанавливается в зависимости от квалификации после собеседования	47
Привлекательная з/п	11,7
Система поощрений	29,4
Частичная компенсация питания	5,8
Скидки на обслуживание автомобиля	17,6
Выгодные условия покупки автозапчастей	23,5
Скидки на покупку автомобилей	5,8
Льготные программы по страхованию и кредитованию	5,8
Перспектива карьерного роста	35,3
Профессиональное обучение	23,5

Но при этом необходимо учитывать роль и значение нематериальных мотиваторов. Там, где трудовые отношения стабильно хорошие, зарплаты могут быть на 10–15 % ниже, чем в среднем по рынку. Это доказывает, что решить проблему вовлеченности работника можно не только материальными стимулами: сотрудники высоко оценивают и нематериальные факторы.

В профессиональной деятельности мотивация выступает как связующее звено, которое определяет целенаправленный характер действий человека – потенциальные возможности личности, потребность в данном виде деятельности, в организации социального взаимодействия в профессиональной среде. Мотивация может предопределять выбор профессиональной деятельности, опережая реальные возможности конкретной личности, выступать как активный стимул развития, перестройки личности в целом [9, с. 45].

Так как мотивы профессиональной деятельности непосредственно связаны с проблемой удовлетворенности трудом [4, с. 45]. О сформированности профессиональной мотивации можно судить по положительному отношению человека к своей профессии, степени удовлетворенности ею, а также по ведущим мотивам выбора этой профессии и мотивам самой профессиональной деятельности. Профессиональная мотивация сотрудников – это процесс и результат формирования профессионально значимых мотивов, возникновению которых способствуют осознание сотрудниками общественной ценности своего труда и общественного признания их достижений, определение смысловой составляющей своей деятельности, реализация в ней своих возможностей посредством выполнения поставленных задач и адекватная система стимулов.

Любая деятельность является полимотивированной, то есть побуждается не одним мотивом, а несколькими. Полимотивированность профессиональной деятельности предопределяется тем, что действия сотрудника обусловлены отношением к предметному миру, к людям, к обществу, к самому себе. Так, трудовая деятельность общественно мотивирована, но она побуждается и многими внутренними мотивами. На профессиональную мотивацию оказывают своё влияние несколько условий. К ним относятся: профессиональное мастерство (знания, навыки, умения), эмоционально-волевой компонент (эмоции, настроение, воля, темперамент, характер) [3, 5, 8].

При рассмотрении профессиональной мотивации мастеров-консультантов необходимо определить те побудительные причины, которые заставляют их заниматься профессиональной деятельностью.

Проведенный анализ специальной психологической литературы по проблеме формирования мотивации показал, что наиболее изученными оказались вопросы, касающиеся механизмов возникновения мотивационной активности. Также подробно исследована структура мотивационной сферы и её содержательная часть, но по сравнению с ними куда более скромно в литературе рассматриваются индивидуально-психологические аспекты изучения взаимосвязи мотивационной сферы личности и характера ее профессиональной деятельности. Поэтому научно-исследовательский интерес нашей работы был направлен на изучение именно индивидуально-психологических аспектов профессиональной мотивации мастеров-консультантов сервисных центров.

В исследовании приняли участие 50 сотрудников автосервисных центров.

Исследование индивидуально-психологических аспектов профессиональной мотивации мастеров-консультантов проходило в два этапа.

На *первом этапе* мы выявляли индивидуально-психологические особенности личности сотрудников, такие как: пол, возраст, образование, должность, стаж работы, ценностные ориентации и уровень агрессивности и враждебности.

В исследовании помимо беседы с испытуемыми, консультации с руководителями сервисных центров, анализа документов, были использованы следующие психодиагностические методики:

- модифицированный вариант методики ценностных ориентаций М. Рокича

(модификация О.Н. Штаб);

- методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки;
- методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере (автор О.Ф. Потемкина);
- анкета для выявления индивидуальных данных испытуемых.

Корреляционные связи между изучаемыми характеристиками определялись при помощи коэффициента Спирмена (r_s) с соблюдением всех необходимых условий, описанных в литературе [1, 7].

Выявленная система ценностных ориентаций мастеров-консультантов позволяет нам сделать вывод о том, что профессиональные ценности, такие как «Высокая квалификация специалиста», «Интересная работа», «Карьера», хотя и занимают не последнее место, но не являются личностно-значимыми для испытуемых и не входят в круг их долгосрочных целей.

Чтобы выявить профессионально-психологические особенности сотрудников, а так же изучить их мотивационную сферу, мы провели сравнительный анализ результатов исследования четырех групп социально-психологических установок, направленных на «процесс – результат», «альтруизм – эгоизм», «труд – деньги» и «свободу – власть».

Полученные нами данные свидетельствуют о том, что из всех рассматриваемых социально-психологических установок гораздо сильнее у испытуемых преобладает ориентация на свободу (6,75 балла) как фактор профессионального и личностного развития. Главной ценностью для этих мастеров-консультантов является свобода, независимость как фактор развития и существования личности. Очень часто ориентация на свободу сочетается с ориентацией на труд, реже – на деньги.

Этот факт можно объяснить новой, современной системой профессиональных ценностей мастеров-консультантов, в которой профессиональная свобода, самостоятельность и процессуальная независимость работника ценятся выше его властных полномочий.

Также нами были проанализированы результаты исследования социально-психологических установок сотрудников в зависимости от уровня образования. У испытуемых со среднеспециальным образованием, в отличие от испытуемых с неоконченным высшим и высшим образованием, наиболее выражена ориентация на труд (5,45 балла). Можно предположить, что это связано с тем, что испытуемым со среднеспециальным образованием в процессе обучения были привиты определенные трудовые навыки для овладения в дальнейшем какой-либо профессией, в результате чего труд может приносить им больше удовольствия и радости, чем какие-то иные занятия.

Испытуемым с высшим образованием в большей степени, по сравнению с другими, присущи ориентации на власть (4,19 балла), деньги (4,29 балла) и эгоизм (4,3 балла). Данный факт можно объяснить тем, что у людей, получивших высшее образование в наибольшей степени развита потребность в самореализации и самоактуализации за счет своих властных полномочий и материальной обеспеченности.

С целью изучения корреляционных зависимостей между различными социально-психологическими установками, ценностными ориентациями и преобладающими формами агрессивного поведения, мы при помощи компьютерной программы Statistica 7.0 произвели корреляционный анализ массива «сырых» данных по выборке испытуемых в целом. Особое внимание мы уделили изучению корреляционных связей с установками на труд, процесс, деньги и на власть.

Анализ полученных эмпирических данных позволил нам сделать вывод о том, что наиболее выраженные агрессивные формы поведения встречаются среди мастеров-консультантов с доминирующими установками власти и денег, в отличие от коллег, чья профессиональная деятельность определяется важностью полученных результатов и вовлеченностью в процесс труда.

1. В связи с тем, что такие ценности, как «Высокая квалификация специалиста», «Интересная работа» и «Карьера» не являются ключевыми в системе ценностных ориентаций сотрудников, а трудовая деятельность, по их мнению, не способствует развитию и проявлению творчества в профессиональной деятельности, предлагаем в рамках работы различных служб сервисного центра организовать и провести среди персонала ряд профессионально-деятельностных тренингов с присутствием творческих заданий, направленных на укрепление профессиональной мотивации и развитие творческого потенциала. Подобные формы работы, на наш взгляд, способствуют повышению интереса мастеров-консультантов к своей профессиональной деятельности, нацеливают на карьерный рост, самосовершенствование и развитие, увеличивают творческое начало, что способствует повышению эффективности деятельности мастеров-консультантов в целом.

2. В связи с тем, что мастера-консультанты с эгоистически-властными профессиональными установками пренебрежительно относятся к интересам общества, что может привести к открытой агрессии и враждебности в работе, предлагаем попытаться выявить наличие эгоистически-властных установок у кандидатов на работу еще на этапе прохождения профессионально-психологического отбора с целью уточнения их профессиональной пригодности. Как нам представляется, подобный негативный эффект у сотрудников возможно нивелировать, обучив их специальным психологическим приемам снятия эмоционального напряжения, агрессивности и враждебности, которые помогают выработать внутреннее состояние стойкости и психологического спокойствия, что чрезвычайно важно для каждого сотрудника в любой ситуации.

Список литературы

1. Ермолаев О. Ю. Математическая статистика для психологов / О. Ю. Ермолаев. – Москва, 2002.
2. Иванцевич Д. Человеческие ресурсы управления / Д. Иванцевич, А. Лобанов. – Москва : Дело, 1994.
3. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2006.
4. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. – Москва : Наука, 1986.
5. Мотивация трудовой деятельности / Н. С. Пряжников. – Москва, 2008.
6. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Д. Я. Райгородский. – Самара : Бахрах-М, 2008.
7. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург, 2010.
8. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность : пер. с нем. / Х. Хекхаузен. – Москва, 2006. – Т. 1.
9. Шапиро С. Мотивация / С. Шапиро. – Москва, 2008.
10. Режим доступа: <http://www.abnews.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

References

1. Ermolaev O.Yu. *Matematicheskaya statistika dlya psikhologov*. Moscow, 2002.
2. Ivantsevich D., Lobanov A. *Chelovecheskie resursy upravleniya*. Moscow: Delo, 1994.
3. *Motivatsiya i motivy*. St. Petersburg: Piter, 2006.
4. Platonov K.K. *Struktura i razvitie lichnosti*. Moscow: Nauka, 1986.
5. *Motivatsiya trudovoy deyatelnosti*. Moscow, 2008.
6. Raygorodskiy D.Ya. *Prakticheskaya psikhodiagnostika. Metodiki i testy*. Samara: Bakhrakh-M, 2008.
7. Sidorenko E.V. *Metody matematicheskoy obrabotki v psikhologii*. St. Petersburg, 2010.
8. Khekkhauzen Kh. *Motivatsiya i deyatelnost*. Moscow, 2006, vol. 1.
9. Shapiro S. *Motivatsiya*. Moscow, 2008.
10. Available at: <http://www.abnews.ru>.

ЭКСТРЕМИЗМ И НАЦИОНАЛИЗМ В ИНТЕРПРЕТАЦИИ МОЛОДЕЖИ АСТРАХАНИ¹

Бочарникова Ирина Станиславовна, кандидат социологических наук, доцент

Астраханский государственный университет
414056, Россия, г. Астрахань, ул. Татищева, 20а
E-mail: omcnk@list.ru

В статье проведен социологический анализ факторов, способствующих возникновению и распространению национализма в молодежной среде, рассмотрены особенности молодежного национализма в Астраханском регионе на основе опроса 24 астраханцев в возрасте от 15 до 27 лет, придерживающихся экстремистских и националистических взглядов. Анализ данных показал, что такое социокультурное явление, как национализм в молодежной среде, прежде всего можно считать формой протестного поведения, что и признали сами респонденты.

Ключевые слова: экстремизм и национализм в молодежной среде, протестное поведение, националистические взгляды.

EXTREMISM AND NATIONALISM IN THE INTERPRETATION OF YOUTH ASTRAKHAN

Bocharnikova Irina S., Ph.D. (Sociology), Associate Professor

Astrakhan State University
20a Tatishchev st., Astrakhan, 414056, Russia
E-mail: omcnk@list.ru

In article the sociological analysis of the factors promoting emergence and distribution of nationalism in the youth environment is carried out, features of youth nationalism in the Astrakhan region on the basis of poll of 24 astrakhanets at the age from 15 till 27 years adhering to extreme and nationalist views are considered. The analysis of data showed that such sociocultural the phenomena as in the youth environment, first of all it is possible to consider nationalism as a form of protest behavior, as respondents recognized.

Keywords: Extremism and nationalism in the youth environment, Protest behavior, Nationalist views.

Социально-экономические и политические преобразования в России повлекли за собой снижение уровня жизни значительной части населения, изменение нравственно-ценностных ориентаций, ухудшение психологического климата в семье и ослабление ее воспитательной роли. Особенностью нашего времени также является отсутствие политического и идеологического вмешательства в формирование духовного облика подростков, расширение социальной самостоятельности молодежи. Ее самореализация осуществляется разнообразными путями, и далеко не всегда в русле «добряемой» социализации, что часто создает почву для развития негативных установок в сознании молодого поколения.

Как показывают социологические исследования, базовые ценностные ориентации молодых людей мало отличаются от тех, которые были значимыми и 30, и 40 лет назад: это семья, дружба и т.п. [2, с. 120–159]. Тем не менее, инструментальные ценности, социальные установки существенно изменились (например, ориентация на достижение материального благополучия), потому что связаны со способами обретения базовых ценностей. Формирование первого поколения новой России происходило в основном в условиях неблагоприятной социально-экономической ситуации 90-х гг. XX в., что создало предпосылки для маргинализации значительной части молодежи, девиации ее поведения, включая экстремизм.

¹ Работа подготовлена при финансовой поддержке РГНФ проекта № 12-03-00361 «Механизм рекрутирования молодежи в экстремизм».