

Социальная экономика

УДК 159.9:331.101.3

КАМНЕВА Елена Владимировна

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,
Ленинградский проспект, 49, Москва, 125993, Россия.

<https://orcid.org/0000-0002-6165-1339>

Камнева Елена Владимировна, кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры «Управление персоналом и психология»

E-mail: ekamneva@yandex.ru

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ¹**

Аннотация

Предмет/тема. В статье рассмотрены социально-психологические барьеры внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке, среди которых барьеры перестраховки, страха ухудшения материального положения, профессиональной некомпетентности. Автором выделены причины, заставляющие человека сопротивляться нововведениям.

Цели/задачи. Целью исследования стало выявление субъективных барьеров внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке. В исследовании приняли участие 200 респондентов, занятых профессиональной деятельностью на российском страховом рынке.

Методология. Методология исследования основана на общих и специальных методах научного познания: теоретического анализа и эмпирического исследования. Теоретической базой исследования стали работы А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского, в которых дано определение понятия психологического барьера, и исследования А.А. Бодалева, Б.Д. Парыгина, в которых раскрываются особенности барьеров в условиях совместной деятельности и общения.

Вывод. Интерпретация результатов свидетельствует о неоднозначности отношения респондентов к инновациям, наряду с функциональным поведением значительно представлено дисфункциональное поведение респондентов. Отмечается наличие барьера перестраховки у всей выборки. Полученные результаты позволяют выделить основные направления по преодолению субъективных барьеров внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке.

Ключевые слова: *страховой рынок, психологические барьеры, профессиональные стандарты, инновационное поведение, профессиональная компетентность.*

JEL classification: D91

¹ Статья подготовлена по результатам исследований, выполненных за счет бюджетных средств по Государственному заданию Финуниверситета 2017 года.

Social economy

Elena V. Kamneva, PhD (Psychology), Associate professor of the Human Resource Management and Psychology Department at Finance University under the Government of the Russian Federation (e-mail: ekamneva@yandex.ru)

SOCIO-PSYCHOLOGICAL BARRIERS TO THE INTRODUCTION OF PROFESSIONAL STANDARDS IN THE INSURANCE MARKET

Abstract

Subject / Topic The article considers the socio-psychological barriers to the introduction of professional standards in the Russian insurance market, among which are barriers of reinsurance, fear of deterioration in financial position, professional incompetence. The author singled out the reasons that compel a person to resist innovation.

Goals / Objectives The purpose of the study was to identify the subjective barriers to the introduction of professional standards in the Russian insurance market. The survey involved 200 respondents engaged in professional activities in the Russian insurance market.

Methodology The methodology of the research is based on general and special methods of scientific knowledge: theoretical analysis and empirical research. The theoretical basis of the study was the work of A.V. Petrovsky and M.G. Yaroshevsky, in which a definition of the concept of a psychological barrier is given, and the research of A.A. Bodaleva, B.D. Parygin, in which the peculiarities of barriers in the conditions of joint activity and communication are revealed.

Conclusions and Relevance Interpretation of the results shows the ambiguity of respondents' attitude to innovation, along with functional behavior, the dysfunctional behavior of respondents is widely represented. The reinsurance barrier is revealed for the entire sample. The obtained results make it possible to identify the main directions for overcoming the subjective barriers to the introduction of professional standards in the Russian insurance market.

Keywords: *insurance market, psychological barriers, professional standards, innovative behavior, professional competence.*

В настоящее время отмечается повышение интереса к страховой сфере деятельности, создающее потребность в определенной унификации и формализации труда сотрудников страховых организаций, удовлетворение которой возможно с помощью профессиональных стандартов [1]. Их внедрение необходимо как для формализации трудовых отношений в страховых организациях, так и для обеспечения развития рынка труда и в целом страхового рынка. В то же время внедрение профессиональных стандартов на российском страховом рынке связано с возникновением определенных психологических барьеров, приводящих к сопротивлению инновациям [2].

Одним из существенных препятствий, имеющих непосредственное отношение к психологическим факторам противодействия внедрению профессиональных стандартов на российском страховом рынке, является

противоречие, вызванное так называемой «психологией поколений»: различие в системах ценностей, социальных норм поведения, социально-психологических установках и традициях у различных по социально-демографическим и психосоциальным факторам групп населения [3; 4].

Можно выделить целый комплекс причин, заставляющих человека сопротивляться переменам, среди которых стремление к гомеостазу (равновесию), неумение сторонников перемен доказать свою правоту, инерция, удовлетворенность людей существующим положением вещей, несвоевременность перемен («незрелость»), неизвестного, собственные интересы, неуверенность в себе, сопротивление большому количеству перемен («шок будущего»), ощущение тщетности перемен (поверхность, иллюзорность), недостаток знаний, склонность человека к конкуренции, эгоистичность, завистливость, агрессивность, цинизм, групповое мышление, конформизм, привычки, профессиональное выгорание личности и др. [2; 5; 6; 7; 8].

По отношению к нововведениям исследователи-психологи предлагают выделить следующие типы психологических барьеров:

- перестраховки (неуверенность сотрудников в позитивных сдвигах в следствии нововведения, попытка уходы от ответственности, подстраховаться письменными распоряжениями, приказами, инструкциями и просто одобрением со стороны руководства);
- навыка, традиции, привычки (нежелание и неспособность поменять подходы к выполнению работы);
- профессиональной некомпетентности (неспособность понять сущность нововведений из-за недостаточной специальной и профессиональной подготовки);
- боязнь потери денежного вознаграждения (возможного снижения зарплаты, отмены премий, надбавок и т.п.);
- идиллии (при наличии хорошего положения – риск нежелателен);
- изменения места работы (страх перед организационными изменениями, сопровождающими нововведения и т.п.)

Для различных сфер деятельности характерны разные психологические барьеры.

Одним из источников проблем, возникающих в процессе внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке, является традиционная для социальной и экономической психологии тема рациональности и иррациональности принятия решений [9; 10].

Одним из барьеров в процессе внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке становится проблема коррупционного поведения в профессиональной сфере: коррупционное и коррумпирующее поведение (проблема аттестации и сертификации и повышения кадров) [11].

К психологическим факторам, приводящим к сопротивлению внедрения инноваций, к которым можно отнести внедрение профессиональных

стандартов на российском страховом рынке, следует отнести барьеры: перестраховки; страха ухудшения материального положения; профессиональной некомпетентности и др.

Соппротивление нововведением проходит определенные этапы. Выделяют выделить следующие стадий сопротивления переменам:

- стадия пассивности. Человек информирован о инновациях, но реагирует неопределенно и сдержанно;
- стадия отрицания - настроен скептически, считает новшества необоснованными;
- стадия злости;
- стадия переговоров - попытка прийти к компромиссу (минимальные перемены и частично принятие программы перемен):
- стадия кризиса – продолжение реализации программы перемен, ее завершение заставляет человека соглашаться на перемены. В результате – пассивное поведение того, кто не принял перемены;
- стадия принятия, когда изменения становятся элементами рабочего процесса.

Эти стадии необходимо учитывать, чтобы вовремя принимать адекватные меры. В период стадий пассивности и кризиса следует понимать и быть готовыми работать с негативными мнениями сотрудников. Стадии отрицания, злости и переговоров требуют от руководства занятия более жесткой позиции. Следует выявлять своевременно изменения в отношении сотрудников и как можно быстрее продвигаться к стадии принятия. Для этого необходимо активное привлечение «поддерживающих перемены» к реализации программы нововведений на более ранних сроках. как можно раньше.

Успешность внедрения нововведений также определяется уровнем готовности персонала к внедрению изменений [12]. В связи с этим выделяется такое качество личности как инновационность. Можно выделить следующие типы отношения персонала к инновациям: функциональное, нефункциональное и дисфункциональное [2]. Следует отметить, что организационные перемены должны сопровождаться процессом коллективного обучения, так как возникает необходимость не только отказа от прежнего опыта, научения новому, но и «разучиться» вести себя по-старому [12].

Целью исследование стало выявление субъективных барьеров внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке.

В исследовании приняли участие 200 респондентов, занятых профессиональной деятельностью на российском страховом рынке. Возраст испытуемых от 24 до 53 лет. Общий стаж профессиональной деятельности респондентов – от 2 до 35 лет. Стаж работы в должности – от 3 месяцев до 25 лет.

Для выявления отношения к внедрению профессиональных стандартов на российском страховом рынке определения психологических барьеров

внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке была разработана методика «Диагностика психологических аспектов внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке» (М.В. Полевая, Е.В. Камнева). Данная методика включает в себя 30 вопросов и состоит из двух частей: типы отношений к внедрению профстандартов и барьеры их внедрения. Применялась шестибальная система оценивания. Шкала типов отношений включала три подшкалы: «Функциональное отношение», «Нонфункциональное отношение» и «Дисфункциональное отношение». Перечень барьеров также включал три подшкалы: «Барьер профессиональной некомпетентности», «Барьер перестраховки (страх отрицательных последствий)» и «Барьер страха ухудшения материального положения».

В выборке преобладают респонденты с высоким уровнем функционального отношения к нововведениям (51 %), они осознают и умеют оценивать необходимые или предполагаемые перемены, принимая участие во внедрении инноваций, стараясь активно продвигать их в профессиональную сферу, руководить изменениями. Организации, в которых преобладают такие сотрудники, характеризуются высокой степенью готовности к изменениям. В то же время полученные результаты говорят о неоднозначности отношения респондентов к инновациям, так как дисфункциональное отношение у большинства респондентов (87,5 %) представлено на среднем уровне, что свидетельствует о возможности противодействия проводимым изменениям, в виде явного или скрытого сопротивления. Такие сотрудники хоть и с определенными трудностями, но все-таки включаются в процесс практической реализации нововведений. Их отношение к инновациям связано с личными особенностями, уровнем квалификации и степенью предварительно проведенной разъяснительной работы [2].

Следует отметить значительную степень выраженности барьера перестраховки (страха отрицательных последствий) (62 % респондентов), причем этот барьер присутствует у всей выборки, у 38 % он выражен на среднем уровне, и имеет самые высокие максимальное (20 баллов) и минимальное (13 баллов) значения. Это означает, что люди боятся неизвестного, у них может возникать ощущение, что эти перемены могут быть хороши для других, но не для нас, что могут быть непредусмотренные последствия перемен, которые будут «опасными». Часто причинами таких страхов является уверенность в себе, отсутствие необходимой информации, существующее у отдельной части населения страны негативное отношение к любым новациям, «как бы хуже не было», что вполне можно объяснить особенностями российского менталитета. Следует отметить, что барьер перестраховки увеличивается с возрастом и стажем работы сотрудников и менее выражен у более молодых.

У значительной части респондентов выявлен барьер профессиональной компетентности: 12,5 % испытуемых подвержены ему на высоком уровне и

50 % - на среднем уровне. Возникновение данного барьера связано с ощущением с непониманием сущности нововведений вследствие низкой профессиональной подготовки работников, что их новые трудовые навыки согласно профстандартам еще не полностью сформированы. Их настораживает предстоящая аттестация. Этот барьер более выражен у респондентов с меньшим стажем работы. Менее представлен барьер страха ухудшения материального положения, отсутствуют респонденты с высокими показателями по этой шкале, ниже максимальный показатель (14 баллов), у 12,5 % респондентов этот барьер отсутствует (это более характерно для сотрудников с большим стажем работы). В тоже время следует отметить он присутствует у значительной части респондентов (63,5 %) на среднем уровне, что может проявляться в опасении снижения зарплаты, надбавок, сокращения штатов, увольнения, перевода на более низкую должность вследствие введения профессиональных стандартов. Этот барьер также как и барьер профессиональной компетентности более выражен у респондентов с меньшим стажем работы.

Таким образом, полученные данные позволяют выделить основные направления по преодолению и профилактике возникновения субъективных барьеров внедрения профессиональных стандартов на российском страховом рынке: изучение профессионального стандарта работниками на всех уровнях и проведение внутреннего мониторинга и анализа готовности к работе по профессиональному стандарту; разработка открытых демократических процедур аттестации; психологическое сопровождение персонала профессионального развития с учетом личностных особенностей; разработка критериев и инструментов оценки необходимых умений персонала.

Список источников:

1. Кириллова Н.В. Системы управления рисками в страховых организациях // Мир новой экономики. 2016. № 3. С. 116-123.
2. Психологические барьеры модернизации российской экономики в сфере финансов / Лебедев А.Н., Анненкова Н.В., Буянова С.М., Гагарина М.А., Камнева Е.В., Коробанова Ж.В., Крылов А.Ю., Мужичкова Ю.Е., Орлова Е.А., Чижикова Е.С. – М.: Спутник+, 2014. 123 с.
3. Дедов Н.П., Коробанова Ж.В., Крылов А.Ю. Присвоение семейных ценностей взрослыми детьми // Научное обозрение: гуманитарные исследования. 2016. № 12. С. 135-140.
4. Буянова С.М., Мужичкова Ю.Е. Отношение к инновациям у людей различного возраста // Организационная психология. 2013. Т. 3. № 5. С. 49.
5. Полевой С.А., Павлова В.В. Особенности обучения студентов с клиповым мышлением // Открытое образование. 2017. Т. 21. № 2. С. 56-67.
6. Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих / Камнева Е.В., Полевая М.В., Пряжников Н.С., Жигун Л.А., Анненкова Н.В., Бондаренко В.В., Полевой С.А., Ширванов А.А. – М.: РУСАЙНС, 2017. 158 с.
7. Пряжников Н.С., Полевая М.В., Камнева Е.В. Парадоксы в понимании профессиональных деформаций личности//Вестник

Финансового университета. 2016. № 6 (96). Т. 20. С. 170-177.

8. Joseph Boyett & Jimmy Boyett. The Guru Guide. New York: John Wiley & Sons, 1998, p. 51.

9. Канеман Д., Тверски А. Рациональный выбор, ценности и фреймы // Психологический журнал. 2003. Т. 24. № 4. С. 31-42.

10. Ширванов Р.А. Влияние экспериментальной экономики на развитие экономической науки / Перспективы развития социального партнерства. Материалы научно-практического круглого стола. -М.: СВИВТ. 2017. С. 247-252.

11. Камнева Е.В., Анненкова Н.В. Психологические аспекты феномена коррупции // Гуманитарные науки. Вестник финансового университета. 2013. № 4 (12). С.67-72.

12. Универсальная система показателей: как достигать результатов, сохраняя целостность / Хьюберт Рамперсад; Пер. с англ. - 3-е изд.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. 352 с.

References:

Kirillova N.V. [Sistemy upravleniya riskami v strahovykh organizatsiyah] Mir novoy ekonomiki. 2016, no 3. Pp. 116-123 [in Russian].

Psychological barriers to the modernization of the Russian economy in the sphere of finance [Psihologicheskie bar'ery modernizatsii rossijskoj ekonomiki v sfere finansov] / Lebedev A.N., Annenkova N.V., Buyanova S.M., Gagarina M.A., Kamneva E.V., Korobanova Z.V., Krylov A.Y., Muzhichkova Y.E., Orlova E.A., Chizhikova E.S. Moscow, Sputnik+, 2014. 123 s. [in Russian].

Devod N.P., Korobanova Z.V., Krylov A.Y. Assignment of family values to older children [Prisvoenie semejnykh cennostej vzroslymi det'mi] Nauchnoe obozrenie: gumanitarnye issledovaniya. 2016, no 12. Pp. 135-140. [in Russian].

Buyanova S.M., Muzhichkova Y.E. Attitude to innovation in people of different ages [Otnoshenie k innovatsiyam u lyudej razlichnogo vozrasta] Organizatsionnaya psihologiya. 2013. T. 3, no S. P. 49. [in Russian].

Polevoj S.A., Pavlova V.V. The learning opportunities of students with clip-on thinking [Osobennosti obucheniya studentov s klipovym myshleniem] Otkrytoe obrazovanie. 2017. T. 21, no 2. P. 56-67. [in Russian].

Professional deformation of the personal qualities of public civil servants [Professional'naya deformatsiya lichnostnykh kachestv gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchih] / Kamneva E.V., Polevaya M.V., Pryazhnikov N.S., ZHigun L.A., Annenkova N.V., Bondarenko V.V., Polevoj S.A., Shirvanov A.A. Moscow, RUSAJNS, 2017. 158 p. [in Russian].

Pryazhnikov N.S., Polevaya M.V., Kamneva E.V. Paradoxes in understanding of professional deformations of an individual [Paradoksy v ponimani professional'nykh deformatsij lichnosti] Vestnik Finansovogo universiteta. 2016, no 6 (96). T. 20. Pp. 170-177. [in Russian].

Joseph Boyett & Jimmy Boyett. The Guru Guide. New York: John Wiley & Sons, 1998, p. 51.

Kaneman D., Tverski A. Rational choice, values and frames [Racional'nyj vybor, cennosti i frejmy] Psihologicheskij zhurnal. 2003. T. 24, no 4. Pp. 31-42. [in Russian].

Shirvanov R.A. The impact of experimental Economics on the development of economic science [Vliyanie ehksperimental'noj ekonomiki na razvitie ekonomicheskoy nauki] Perspektivy razvitiya social'nogo partnerstva. Materialy nauchno-prakticheskogo kruglogo stola. Moscow, SVIVT. 2017. Pp. 247-252. [in Russian].

Kamneva E.V., Annenkova N.V. Psychological aspects of the phenomenon of corruption [Psihologicheskie aspekty fenomena korrupcii] Gumanitarnye nauki. Vestnik finansovogo universiteta. 2013, no 4 (12). Pp.67-71. [in Russian].

The universal system of indicators: how to achieve results, maintaining integrity [Universal'naya sistema pokazatelej: kak dostigat' rezul'tatov, sohranyaya celostnost'] / H'yubert Rampersad; Per. s angl. - 3-e izd. Moscow, Al'nina Biznes Buks, 2006. 352 p. [in Russian].