

УДК 159.9**Ценностно-смысловые регуляторы в профессиограмме оператора по организации оказания многопрофильной помощи****Первачева Ольга Александровна**

Аспирант,
Государственный академический университет гуманитарных наук,
119049, Российская Федерация, Москва, Мароковский пер., 26;
e-mail: opervacheva@gmail.com

Аннотация

В статье впервые сделано профессиографическое описание труда оператора по организации оказания многопрофильной помощи, которое имеет три блока. Помимо трудограммы и психограммы, автором вводится ценностно-смысловой блок, как необходимый компонент в профессиях смешанного типа. Специфика этого вида операторского труда связана с тем, что нем преобладает субъект-субъектное взаимодействие, протекающее в трех векторах: 1) «человек-человек» (заявитель); 2) «человек-знак» (интерфейс АРМ); 3) «человек-человек» (диспетчеры других служб). В связи с этой особенностью деятельность рассматривается как новый вид операторского труда – оператор-организатор, необходимый в перечне других видов операторской деятельности. Целью настоящего исследования стало выделение ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия в деятельности оператора по организации оказания многопрофильной помощи и описание их функций. Ценностно-смысловой блок раскрывается через структуру профессиональной направленности, характеризующуюся тремя стратегиями: на себя, на другого и на дело. Профессиограмма включает описание трудовых функций оператора, позволяющее отразить наличие ведущего компонента деятельности, осуществляемое коммуникативной и организационной функциями, требующими от специалиста наличие таких профессионально важных качеств как ответственность, доброжелательность, отзывчивость, умение слушать, уважение.

Для цитирования в научных исследованиях

Первачева О.А. Ценностно-смысловые регуляторы в профессиограмме оператора по организации оказания многопрофильной помощи // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2024. Т. 13. № 4А. С. 330-341.

Ключевые слова

Оператор по организации оказания многопрофильной помощи, профессиональное взаимодействие, ценностно-смысловые регуляторы, стратегии взаимодействия, профессиограмма, сигнономические профессии, социономические профессии, ответственность, доброжелательность, профессионализм.

Введение

Интерес к изучению деятельности, связанной с организацией оказания многопрофильной помощи все больше актуализируется в настоящее время, что отражено в различных направлениях исследований, связанных с разработкой программно-технологического комплекса для принятия решений (С.В. Агеев, И.П. Чухров, А.С. Хайновский, И.Б. Государев, К.Б. Шахович), вопросами функционирования и обеспечения безопасности (Е.Н. Борзенкова, А.В. Калач, А.В. Облиенко, К.В. Атикова), психологического сопровождения деятельности (М.В. Золотовицкая, В.Н. Масаев, М.В. Меткин, А.Ю. Тараканов) и др.

В рамках психологических исследований авторами раскрываются вопросы, связанные с обучением специалистов: организация учебного процесса специалистов системы-112 (А.Ю. Тараканов, С.В. Иванова), с применением ситуационных задач для закрепления (проверки) теоретических знаний (В.Н. Масаев, А.П. Филкова); применения деловой игры при подготовке диспетчеров системы-112 с ограниченными возможностями здоровья (М.В. Меткин, Д.Н. Церфус); особенности эмоционально-волевой сферы как фактора надежности (Т.Н. Черевкова, В.А. Прокофьева), профилактики эмоционального выгорания (Н.В. Бенетаускас; М.В. Золотовицкая, Е.С. Иванова) и др.

Особенности операторского труда как представителя сигнономической системы были изучены российскими психологами (В.Д. Небылицын, Ю.К. Стрелков, В.А. Бодров, Ю.Я. Голиков, А.Н. Костин, А.А. Обознов, В.А. Пономаренко, Н.Д. Завалова и др.) и определены основные характеристики его надежности: «долговременная» выносливость, переключаемость внимания. Были изучены свойства ощущений и восприятия (И.П. Анохин; В.И. Медведев, А.Б. Леонова); психические процессы (Н.Д. Завалова, Б.Ф. Ломов, В.А. Бодров, В.А. Пономаренко); особенности саморегуляции (Н.А. Бернштейн, Л.Г. Дикая, Б.В. Зейгарник, В.А. Пономаренко).

Специфика труда оператора по организации оказания многопрофильной помощи (ОМП) проходит в системе субъект-субъектного взаимодействия, так как оператор получает информацию от заявителя и передает ее в соответствующую службу или службы по принципу «одного окна». Таким образом, специалист принимает решения о сложности ситуации, требуемом объеме помощи, оповещении необходимого перечня служб и т.д. Описанные особенности данного вида операторского труда позволяют отнести ее к смешанному типу деятельности, в которой содержится одновременно сигнономический и соционимический компоненты, причем ведущим является последний. Таким образом, специфика этого вида операторского труда связана с тем, что нем преобладает субъект-субъектное взаимодействие, протекающее в трех векторах: 1) «человек-человек» (заявитель); 2) «человек-знак» (интерфейс АРМ); 3) «человек-человек» (диспетчеры других служб). В связи с этой особенностью деятельность рассматривается как новый вид операторского труда – оператор-организатор, необходимый в перечне других видов операторской деятельности согласно классификации В.М. Мунипова, В.П. Зинченко: оператор-технолог, оператор-манипулятор, оператор-наблюдатель, оператор-исследователь, оператор-руководитель [Мунипов, Зинченко, 2001].

Анализ исследований показывает, что, несмотря на разработанность проблематики, связанной с деятельностью оператора, в настоящее время практически не изучается проблема ценностно-смысловой сферы профессионала такого типа деятельности. Скорее всего сложившаяся картина является отражением сложности изучения данной сферы, недостаточности методологического инструментария, социальной желательности в ответах респондентов, препятствующая получению объективных результатов.

Деонтологическая составляющая профессий соционимического типа требует от

специалиста соответствия морально-нравственным принципам, включающим такие качества как *ответственность, честность, профессионализм, доброжелательность, уважение чести и достоинства* заявителя, а отношение профессионала к своему делу, к коллегам является выражением меры его моральной социализации [Цвык, 2015] и его профессионально-важным качеством [Агафонова, 2015]. *Ответственность* представлена когнитивным, и эмоционально-аффективным компонентами. К когнитивному компоненту профессиональной ответственности авторы (С.Л. Рубинштейн, Д.А. Леонтьев, К.А. Абульханова-Славская и др.) относят значимость самого ответственного отношения к труду, проявляющуюся в осознании себя причиной (движущей силой) определенных событий и ведущей к формированию способности прогнозировать результаты своей деятельности. Коммуникативный компонент ответственности проявляется через стремление выстраивать позитивные отношения во взаимодействии с окружающими (В.Б. Токарева). Аффективно-эмоциональный компонент ответственности также интерпретируется авторами (А.С. Поляков, Ю.Е. Овчинникова, А.С. Малыгина, В.П. Прядеин и др.) через переживания. *Честность* отождествляется с нравственной ценностью профессионала, выступающей ориентиром в ситуации социального взаимодействия (Ж.В. Горькая, М.К. Худышева). *Профессионализм* – решающий фактор профессионального опыта [Ламскова, 2015; Collier, 2012; Wurm-Schaar, 2015] «профессиональный идеал», кодекс этического поведения, соответствие морально-нравственным нормам профессии, и характеризующий специалиста как носителя целого ряда профессионально важных качеств, включая честность, порядочность, конфиденциальность, работа в команде, ответственность и др. [Collier, 2012; Wurm-Schaar, 2015]. Е.А. Климов под профессионализмом понимает «...системную организацию сознания психики человека, психологическое состояние личности...» [Климов, 2004, 9]. А.К. Маркова в понятие профессионализм вкладывает «... внутреннее отношение человека к труду...» [Маркова, 1996, 39], обуславливающее ценностную направленность профессионального поведения. Следование нормам профессиональной этики обеспечивается благодаря внутреннему механизму интериоризации общественных идеалов в индивидуальную систему регуляторов, благодаря которым человек становится профессионалом и может принести пользу обществу. *Доброжелательность* является условием развития эмоциональной отзывчивости ведущему к продуктивности в профессиональной деятельности социомического типа. *Уважение чести и достоинства* проявляется в дружелюбном отношении, способностью идти на компромисс, создание и поддержание доверительной атмосферы [Чернобровкина, Циркина, 2011].

В работах В.А. Пономаренко разрабатывались теоретико-методологические основы системы воспитания профессионала как носителя духа, системы, способствующей интеграции этических, нравственных, профессиональных и социальных норм поведения. В.А. Бодровым было установлено, что такие качества личности как самоконтроль, дисциплинированность, зрелость, ответственность, чувство долга [Бодров, 2000] влияют на повышение уровня надежности в деятельности. Диссертационное исследование А.Л. Сыркиной отразило содержание ценностно-смысловой сферы специалистов локомотивных бригад [Сыркина, 2009]. Несмотря на некоторую представленность изучаемого аспекта, анализ показал, объективность положения о том, что что ценностно-смысловая сфера оператора остается на сегодняшний день малоизученным аспектом научных исследований.

Таким образом, целью данной работы стало выделение ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия в деятельности оператора по организации оказания многопрофильной помощи и определения их функций. В качестве объекта исследования выступили операторы системы-112.

Методы исследования

Анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность ГБУ «Система 112» (постановление правительства РФ № 1453, постановление правительства РФ № 2253, приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 667н, приказ Министерства просвещения РФ № 192, постановление Правительства РФ № 894, распоряжение Правительства Москвы №340-ПП, должностная инструкция специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, профессиональный стандарт, методические рекомендации по проведению государственных испытаний системы-112 субъектов РФ, кодекс этики и трудового поведения), метод наблюдения, трудовой метод, информационно-аналитическая профессиограмма.

Результаты исследования

Согласно анализу нормативно-правовых документов (профессиональный стандарт, должностная инструкция, кодекс этики и служебного поведения) целью труда оператора системы-112 является организация оказания многопрофильной помощи. Объектом труда человек, оказавшийся в трудной ситуации или очевидец происшествия. Предметом труда информация, поступающая как по телефону (iP-телефония через систему АРМ), так и с помощью специальных средств связи.

Условия труда по классификации Е.А. Климова (Климов, 2004) связаны с тем, что профессия оператора системы-112 протекает в условиях повышенной моральной ответственности за здоровье и жизнь людей, а гигиенические условия предполагают работу в помещениях с большим числом сотрудников.

Содержание работы – организация оказания многопрофильной помощи, осуществляется путем информационного обмена, принятия решения о видах помощи, и организации служб реагирования в условиях временных лимитов.

Продукт труда – карточка информационного обмена (карточка происшествия) – электронный документ АРМ специалиста-оператора 112, содержащий полные сведения о запросе и о заявителе, обратившемся по телефону «112», SMS-сообщения или иным способом.

Результатом труда является организация: 1) оказания многопрофильной помощи по принципу «одного окна»; 2) комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях); 3) оказания справочно-консультативной поддержки заявителю.

Одним из существенных факторов возникновения ошибок в деятельности оператора является информационный стресс. На основании исследования причин развития информационного стресса человека-оператора, В.А. Бодровым были выделены непосредственные и главные факторы, ведущие к развитию информационного стресса в операторском труде [Бодров, 2000], представленные в таблице 2, которые применительно к изучаемому объекту мы интерпретируем как сложности труда.

Как показано в таблице 1, одним из главных компонентов сложности труда заключена в нравственной сфере профессионала, которая заключается в наличии несоответствующих качеств субъекта труда таких как недисциплинированность, неорганизованность, безответственность. Анализ документов показал, что в деятельности оператора по организации оказания многопрофильной помощи этот перечень может быть дополнен такими отрицательными качествами как халатность, цинизм, безразличие.

Таблица 1 - Сложности труда оператора системы-112 по (В.А. Бодрову)

Непосредственные	Главные
семантические (смысловые) особенности: высокая субъективная сложность задачи, неопределенность оперативной ситуации, непредсказуемость, противоречивость информации; необратимость последствий; операциональные: информация – дефицит или ее избыточность, объем, неоднородность распределения; временные: дефицит времени, длительность рабочего дня; организационные: неверное принятие решения при оказании помощи; технические: отказ и зависание системы, блокировка сигнала, срыв вызова, искажение сигнала, сбой геолокации; психологические: психические состояния (высокий уровень бдительности и готовности, помехоустойчивость, фобии, депрессии); физиологические: функциональные состояния (недостаток сна; гипокинезия и гиподинамия, большая нагрузка на слуховую и зрительную системы восприятия; монотония, утомления).	-нравственные (недисциплинированность, безответственность, небрежность и т.п.); -профессиональные (низкий уровень знаний, недостатки в развитии навыков и умений, отсутствие необходимого опыта и т.п.); -психологические (низкая или чрезмерно высокая мотивация к деятельности, недостатки в развитии профессионально важных психических качеств, неблагоприятные особенности личности и психические состояния и т.п.); -физиологические (снижение резервов организма в результате острых и хронических заболеваний, неблагоприятные функциональные состояния неудовлетворительный уровень чувствительности анализаторов и т.п.).

Источник: Составлено автором на основании исследования В.А. Бодрова

Продолжая линию значимости аксиологической сферы профессионала, Горюнова рассматривает данную сферу через оценку или способ установки ценности труда, которые выражаются в объективных, субъективных, обобщенных и конкретных результатах [Горюнова, 2006]. Такой объективный результат труда как *организация ОМП* отражает ее реальную значимость, характерную для профессий смешанного типа, активно развивающихся в настоящее время, что связано повышением ценности человеческой жизни в современных представлениях общества.

Психологический анализ деятельности оператора по организации ОМП был проведен с помощью составления «Аналитической профессиограммы» (по Е.М. Ивановой), в которой отражена аксиология профессии оператора системы-112 через сопоставление *операционно-технологической структуры* (трудовые функции, действия и др.) с *психологической структурой*, рассмотренную через психологические действия, процессы и свойства этих действий [Иванова, 2005]. Такой способ анализа деятельности позволил не только отразить функциональное значение трудовых функций, связанных с профессиональными компетенциями оператора по организации ОМП, но и показать какими ценностно-смысловыми регуляторами они обеспечиваются. Учитывая главную сложность труда, связанную с нравственной составляющей профессионала, возрастает значимость ценностно-смысловой регуляции в этом виде операторского труда. Учитывая то, что ценностно-смысловые регуляторы отражают направленность личности (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев) мы выделяем профессиональную направленность специалиста, которая рассматривается как личностное образование (Э.Ф. Зеер, К.К. Платонов, В.А. Сластенин, Е.А. Климов и др.), определяющее успешность овладения индивидом профессией. Под профессиональной направленностью нами понимается система ценностей профессионального взаимодействия, которая опосредует активность специалиста в достижении целей труда, реализуемых через

сочетание трех стратегий: на себя, на другого и на дело.

В соответствии с нормативно-правовыми документами, в которых заложены требования к деятельности оператора (профессиональный стандарт, программа ФГОС 20.02.05 и др.) были выделены компетенции, наполняющие каждую из трех стратегий.

Стратегия на другого представлена комплексом требований к процессу взаимодействия с заявителем и коллегами, которое может протекать в разных профессиональных ситуациях (оперативная, экстренная, справочно-консультативная), характеризуя его как субъект-объектное или субъект-субъектное. Субъект-объектное взаимодействие реализуется через умение оператора управлять речевым взаимодействием для получения информации в ограниченном времени. Субъект-субъектное взаимодействие осуществляется через умения работать в коллективе, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, заявителями; оказывать справочно-консультативную поддержку, соблюдать этические нормы речевого и делового этикета (правила ведения телефонных переговоров, нормы профессиональной этики). Таким образом, данная стратегия отражается в деятельности оператора по организации ОМП через систему ценностно-смысловых регуляторов, связанных с такими ценностями как доброжелательность, уважение, внимательность, отзывчивость.

Стратегия на себя реализуется через требование применять профессионально значимые навыки, повышения уровня профессионализма, стремление к профессиональному развитию, совладание со сложностями труда. Ценностное отношение к себе как к профессионалу связано со способностью оценить уровень профессионализма и выделить факторы, препятствующие достижению цели труда и умению сформировать индивидуальный стиль деятельности. С психологической точки зрения профессиональные сложности в деятельности преодолеваются процессами саморегуляции и отражается в ценностном отношении к себе как к профессионалу. Процесс саморегуляции в деятельности оператора по организации ОМП связан со способностью решать задачи в условиях ограниченного времени, регулировать психологические состояния, обладать стрессоустойчивостью и т.д. В деятельности оператора по организации ОМП особенно важной является способность к саморегуляции, эмоциональной устойчивости, умению абстрагироваться от негативных событий. Эти качества позволяют преодолеть фактор *экстренности*, связанный с временными лимитами и преобладанию негативных состояний, в которых находится заявитель, оказавшись в сложной жизненной ситуации. Данную стратегию реализует через такие ценностно-смысловые регуляторы как профессионализм, самообладание, терпение, стрессоустойчивость, сдержанность.

Стратегия на дело представлена через требование соблюдения специалистами трудовой дисциплины, сохранению вовлеченности и активности в поиске решения оперативных задач и применения полученных навыков, а также соблюдению норм гигиены на своем рабочем месте. На психологическом уровне стратегия на дело выражается ценностным отношением к труду – трудолюбием. В подходе В.А. Ядова, отношение к труду и ценностные ориентации личности рассматриваются как объективные и субъективные показатели [Ядов, 2013]. К объективным относятся: степень ответственности и добросовестности к работе; степень трудовой инициативы рабочего; уровень дисциплинированности и т.п. К субъективным относятся понимание общественной значимости труда, степень общей удовлетворенности работой, структура мотивов трудовой деятельности. Таким образом, данная стратегия может быть выражена такими ценностями как трудолюбие, дисциплинированность, пунктуальность.

В результате описания трех стратегий взаимодействия в деятельности оператора по организации ОМП были выделены как специфические ценностно-смысловые регуляторы для каждой из трех стратегий, так и общий заключающийся в ответственности. Значимость данной

ценности закреплена должностной инструкцией специалиста по приему и обработке экстренных вызовов и распространяется на деятельность, характеризующую три описанные стратегии. Ответственность *в стратегии на себя* описана в таких пунктах регламента как ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей, нарушение сроков исполнения, нарушение правил и норм охраны труда и техники безопасности. В *стратегии на другого* ответственность представлена как невыполнение приказов, распоряжений и поручений, в том числе устных, руководства, нарушение норм служебных отношений и профессиональной этики, не поддержании нормального морального климата в коллективе работников отдела. Ответственность *в отношении стратегии на дело* трактуется как не сохранение служебной тайны или разглашение конфиденциальных сведений.

Теоретический анализ работ (Н.А. Журавлева; Р.А. Муртазин; Р.В. Голубничий) позволил обосновать ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия и раскрыть их через следующие функции: функция целеполагания, оценочная, нормативная, контролирующая, интегрирующая, мотивационная и саморегуляции [Алдашева, Первачева, Рунец, 2023]. Ценностно-смысловая регуляция осуществляется в соответствии с выделенными функциями профессионального взаимодействия, представленными в таблице 2, содержание которых может быть описано следующим образом.

Таблица 2 - Ценностно-смысловые регуляторы и их функции

Ценностно-смысловые регуляторы	Функции
Ответственность	Нормативная и контролирующая
профессионализм, пунктуальность	Оценочная
уважение к другому, доброжелательность, отзывчивость	Интеграционная
самообладание, стрессоустойчивость, сдержанность	Саморегуляции
трудолюбие, мастерство	Мотивационная

Источник: Составлено автором на основании собственного исследования

Ценности, которые регулируют поведение субъекта в профессиональной сфере и транслируют нормы организационной культуры *выполняют нормативную функцию*. Ценности, которые фиксируют уровень сформированности ответственности в конкретных условиях профессиональной деятельности *выполняют функцию контроля*. То есть ценности, которые совпадают с нормативно-правовыми документами и этическим кодексом организации выполняют нормативную и контролирующую функции. Такой ценностью является ответственность. Согласно, функциональному подходу Р.В. Голубничего, можно предположить, что данная ценность в контексте профессиональной деятельности выполняет нормативную функцию, регулирующую поведение в профессиональной сфере и функцию контроля, определяющую степень представленности в профессиональном сознании.

Ценности выступают элементом оценочного отношения личности к собственному труду, к профессиональной деятельности в целом и осуществляют *оценочную функцию*. Это те ценности, которые позволяют оценить соответствие нормативным требованиям и стандартам профессионального поведения, а именно профессионализм, пунктуальность, организованность и т.д.

Доминирующие ценности, выступающие фактором консолидации профессионального сообщества, отражают направленность на взаимодействие, коммуникативные особенности личности и т.д. и осуществляют *интеграционную функцию*. Совместно разделяемые ценности формируют базис организационной культуры, отношения к труду, закладывают структуру взаимодействия. Такими ценностями являются справедливость, благоразумие, честность,

уважение, доброжелательность, отзывчивость.

Мотивационную функцию можно охарактеризовать как те ценности мотивационно-волевой сферы, которые проявляются в активном, совместном труде. Это ценности, представляющие базис организационной культуры, отношения к труду, закладывают структуру взаимодействия, позволяют концентрироваться на предпочтительных способах реализации поставленной цели и являются предиктором общей направленности поведения. Ценностно-смысловым регулятором, выполняющим эту функцию, является трудолюбие, как фактор наивысшей степени ценностного отношения к труду, способствующий формированию ПВК и опыта, обеспечивающих принятие решений в условиях неопределенности и сложности профессиональной деятельности.

Ценности являются основанием свободного выбора нравственных ценностей профессионального поведения и реализуются в способности к саморегуляции, саморегуляции и выполняют функцию саморегуляции.

В таблице 3 представлены трудовые функции оператора по организации ОМП и те профессионально-важные качества, благодаря которым обеспечивается ценностно-смысловая сфера профессионала.

Таблица 3 - Функции труда оператора по организации оказания многопрофильной помощи и обеспечивающие их профессионально-важные качества

Функции	ПВК		
	Когнитивные	Коммуникативно-речевые	Ценностно-смысловые регуляторы
Диагностическая	Мышление репродуктивное, образное, словесно-логическое; восприятие: зрительное, слуховое; внимание устойчивость, концентрация; память – оперативная, долговременная	Умение формулировать вопросы и лаконично излагать мысль; слух: умение определить главное, воспринимать информацию в условиях эмоциональных помех и помех окружающей среды; гибкость во взаимодействии	Ответственность, уважение, безоценочность, отзывчивость, доброжелательность, самообладание, стрессоустойчивость, управление своим эмоциональным состоянием и состоянием заявителя
Организационная	Концентрация, мышление: аналитическое, словесно-логическое, образное, сравнение, анализ, сопоставление; способность принимать правильное решение при недостатке необходимой информации или отсутствии времени на ее осмысление; организаторские способности	Четкая дикция, умение формулировать и строить фразу	Ответственность, уважение, доброжелательность, благообразие, самообладание, стрессоустойчивость
Информационно-коммуникативная	Полезависимый когнитивный стиль: мышление анализ, синтез, обобщение, память: образная, ассоциативная, оперативная	Грамотная речь, умение кратко и понятно формулировать вопросы, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; паралингвистические – интонация, выразительность, логика, тональность, темп, сила	Ответственность, уважение, доброжелательность, внимательность, отзывчивость, сдержанность, самообладание, умение настроиться на другого человека в перегруженном информационном потоке; проявление уважения к этническим и культур-

Функции	ПВК		
	Когнитивные	Коммуникативно-речевые	Ценностно-смысловые регуляторы
		мышление: словесно-логическое, образное, умение слушать, слышать и понимать другого человека, уметь противостоять психологическому воздействию со стороны заявителя,	ным особенностям различных социальных групп и конфессий;
Справочно-консультативная	Мышление анализ, синтез, обобщение, память: образная, ассоциативная, оперативная	грамотная речь, умение задавать вопрос, мышление: словесно-логическое, образное,	Ответственность, уважение, доброжелательность, внимательность, сдержанность, самообладание, терпение умение настроиться на другого человека в перегруженном информационном потоке;
Образовательная	Умение учиться и передавать опыт; Коммуникативно-речевые:	умение слушать, слышать и понимать другого человека	Уважение, саморазвитие, стремление к профессионализму, трудолюбие, позиционирование деятельности по организации оказания многопрофильной помощи в социуме;
Преобразующая функция	Исполнительно-двигательные: набор текста не менее 150 знаков в минуту полнезависимый стиль, скорость мыслительных и вычислительных процессов, точность, внимание, память долговременная, оперативная, координация, согласованность движений с процессами восприятия, высокая скорость печати		Ответственность, организованность, пунктуальность, оперативность, бережное отношение к средству труда

Источник: Составлено автором на основании собственного исследования

Заключение

Таким образом, проведенный профессиографический анализ деятельности оператора по организации ОМП позволил определить смешанный тип данного вида операторского труда, объединяющего сигнономическую и социономическую составляющие, акцентируя требования к специалисту не только с точки зрения его особенностей психических психофизиологических характеристик, но и определяющих первостепенную значимость ценностно-смысловой сферы профессионала. В ходе анализа было выделено шесть функций операторской деятельности: диагностическая, организационная, коммуникативная, справочно-консультативная, образовательная, преобразующая, пять из которых, кроме преобразующей, реализуются посредством коммуникативно-речевых действий и характеризуются высоким уровнем *ответственности за результат коммуникации*, основанном на ценностном, гуманистическом, безоценочном отношении к заявителю и коллегам.

Библиография

1. Агафонова С.В. Особенности связи мотивационно-волевого компонента с направленностью нравственного выбора и уровнем нравственного развития человека // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2015. № 6. С. 8-28.
2. Алдашева А.А., Первачева О.А., Рунец О.В. Функции ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии // Актуальные проблемы современной социальной психологии и ее отраслей. М., 2023. С. 749-756.
3. Бодров В.А. Информационный стресс. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
4. Горюнова Л.Н. Операторская деятельность в человекотехнических системах. СПб., 2006. 200 с.
5. Душков Б.А., Королев А.В., Смирнов Б.А. Основы инженерной психологии. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2002. 574 с.
6. Иванова Е.М. Профориентационная профессиография. М.: Высшая школа психологии, 2005. 382 с.
7. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. М.: Академия, 2004. 304 с.
8. Ламскова О.М. Профессионализм как ценность корпоративной культуры // Экономика и социум. 2015. № 3-2 (16). С. 14-20.
9. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: 1996. 308 с.
10. Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика: человекоориентированное проектирование техники, программных средств и среды. М.: Логос, 2001. 365 с.
11. Сыркина А.Н. Ценностно-смысловые компоненты профессиональной мотивации: на примере специалистов в локомотивных бригадах дис. ... канд. психол. наук. М., 2009. 249 с.
12. Цвык В.А. Нравственная культура профессионала // Вестник РУДН. Серия: Философия. 2015. № 2. С. 68-77.
13. Чернобровкина С.В., Циркина Е.С. Особенности и типология коммуникативной компетентности представителей синоптических профессий // Вестник ОмГУ. 2011. № 1. С. 34-43.
14. Ядов В.А. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: Диспозиционная концепция. М., 2013. 376 с.
15. Collier R. Professionalism: What is it? // Canadian Medical Association Journal. 2012. Vol. 184. Is. 10. P. 1129-1130.
16. Wurm-Schaar M. Professionalism: An exemplar for the sciences // Biochemical Pharmacology. 2015. Vol. 98. Is. 2. P. 313-317.

Value-semantic regulators in the occupational profile of the operator for the organization of multidisciplinary assistance

Ol'ga A. Pervacheva

Postgraduate,
State Academic University for Humanities,
119049, 26, Maronovskii lane, Moscow, Russian Federation;
e-mail: opervacheva@gmail.com

Abstract

For the first time, the article provides a professional description of the operator's work on the organization of multidisciplinary care, which has three blocks. In addition to the workogram and psychogram, the author introduces a value-semantic block as a necessary component in mixed-type professions. The specificity of this type of operator's work is due to the fact that it is dominated by subject-subject interaction occurring in three vectors: 1) "human-human" (applicant); 2) "human-sign" (ARM interface); 3) "human-human" (dispatchers of other services). In connection with this feature, the activity is considered as a new type of operator's work – an operator-organizer, necessary in the list of other types of operator's activities. The purpose of this study was to identify the value-semantic regulators of professional interaction in the operator's activities for the organization of

multidisciplinary assistance and to describe their functions. The value-semantic block is revealed through the structure of professional orientation, characterized by three strategies: for oneself, for another and for the cause. The profессиogram includes a description of the operator's work functions, which allows reflecting the presence of a leading component of the activity carried out by communicative and organizational functions that require a specialist to have such professionally important qualities as responsibility, benevolence, responsiveness, listening ability, respect.

For citation

Pervacheva O.A. (2024) Tsenostno-smyslovye regulatory v profессиogramme operatora po organizatsii okazaniya mnogoprofil'noi pomoshchi [Value-semantic regulators in the occupational profile of the operator for the organization of multidisciplinary assistance]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 13 (4A), pp. 330-341.

Keywords

Operator for the organization of multidisciplinary assistance, professional interaction, value-semantic regulators, interaction strategies, profессиogram, signonomic professions, socionomic professions, responsibility, benevolence, professionalism.

References

1. Agafonova S.V. (2015) Osobennosti svyazi motivatsionno-volevogo komponenta s napravlennost'yu npravstvennogo vybora i urovnem npravstvennogo razvitiya cheloveka [Peculiarities of the relationship of a motivational-volitional component with moral choice orientation and the level of a person's moral development]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 6, pp. 8-28.
2. Aldasheva A.A., Pervacheva O.A., Runets O.V. (2023) Funktsii tsenostno-smyslovyykh regulatorov v professional'nom vzaimodeistvii [Functions of value-semantic regulators in professional interaction]. In: *Aktual'nye problemy sovremennoi sotsial'noi psikhologii i ee otraslei* [Actual problems of modern social psychology and its branches]. Moscow.
3. Bodrov V.A. (2000) *Informatsionnyi stress* [Information stress]. Moscow: PER SE Publ.
4. Chernobrovkina S.V., Tsirkina E.S. (2011) Osobennosti i tipologiya kommunikativnoi kompetentnosti predstavitelei signonimicheskikh professii [Features and typology of communicative competence of representatives of signonomic professions]. *Vestnik OmGu* [Bulletin of Omsk State University], 1, pp. 34-43.
5. Collier R. (2012) Professionalism: What is it? *Canadian Medical Association Journal*, 184, 10, pp. 1129-1130.
6. Dushkov B.A., Korolev A.V., Smirnov B.A. (2002) *Osnovy inzhenernoi psikhologii* [Fundamentals of engineering psychology]. Moscow: Akademicheskii Proekt Publ; Yekaterinburg: Delovaya kniga Publ.
7. Goryunova L.N. (2006) *Operatorskaya deyatel'nost' v chelovekotekhnicheskikh sistemakh* [Operator activity in human-technical systems]. St. Petersburg.
8. Ivanova E.M. (2005) *Proforientatsionnaya profессиografiya* [Career guidance professionography]. Moscow: Vysshaya shkola psikhologii Publ.
9. Klimov E.A. (2004) *Psikhologiya professional'nogo samoopredeleniya* [Psychology of professional self-determination]. Moscow: Akademiya Publ.
10. Lamskova O.M. (2015) Professionalizm kak tsennost' korporativnoi kultury [Professionalism as a value of corporate culture]. *Ekonomika i sotsium* [Economy and Society], 3-2 (16), pp. 14-20.
11. Markova A.K. (1996) *Psikhologiya professionalizma* [Psychology of professionalism]. Moscow.
12. Munipov V.M., Zinchenko V.P. (2001) *Ergonomika: chelovekoorientirovanoe proektirovanie tekhniki, programmykh sredstv i sredy* [Ergonomics: human-oriented design of equipment, software and environment]. Moscow: Logos Publ.
13. Syrkin A.N. (2009) *Tsenostno-smyslovye komponenty professional'noi motivatsii: na primere spetsialistov lokomotivnykh brigad. Doct. Dis.* [Value-semantic components of professional motivation: on the example of locomotive crew specialists. Doct. Dis.]. Moscow.
14. Tsvyk V.A. (2015) Npravstvennaya kul'tura professionala [Moral culture of a professional]. *Vestnik RUDN. Seriya:*

Filosofiya [Bulletin of RUDN. Series: Philosophy], 2, pp. 68-77.

15. Wurm-Schaar M. (2015) Professionalism: An exemplar for the sciences. *Biochemical Pharmacology*, 98, 2, pp. 313-317.
16. Yadov V.A. (2013) *Samoregulyatsiya i prognozirovanie sotsial'nogo povedeniya lichnosti: Dispozitsionnaya kontseptsiya* [Self-regulation and forecasting of social behavior of an individual: Dispositional concept]. Moscow.