

Современной нормой становится жизнь в постоянно изменяющихся условиях, что требует умения решать постоянно возникающие новые, нестандартные проблемы; жизнь в условиях поликультурного общества, выдвигающая повышенные требования к коммуникационному взаимодействию и сотрудничеству, толерантности. Признаком времени является повышенная профессиональная мобильность. Современному человеку в течение жизни приходится совершенствовать свои знания и профессиональные приемы. Это привело к смене ведущего при построении и развитии образовательных систем лозунга «Образование для жизни» на «Образование на протяжении всей жизни»¹. Можно предположить, что начавшийся процесс сближения идей, институциональных моделей и практики работы вузов, вероятно, будет углубляться. Об этом свидетельствует получившая широкое распространение новая международная модель образования, в которой прослеживается склонность к внедрению одинаковых структур и практики в различных системах образования².

Внедрение федеральных государственных образовательных стандартов третьего поколения по юриспруденции предполагает переход от формирования знаний как цели образования к иной – формированию компетенций. По сравнению с большинством вузов, где по итогам исследований большинство выпускников не являются в достаточной степени готовыми к осуществлению практической деятельности³, выпускники Омской академии МВД России по специализации «оперативно-разыскная деятельность» в значительно большей степени непосредственно после окончания учебного за-

ведения способны выполнять функциональные обязанности сотрудника уголовного розыска⁴. Полагаем, что поддерживать высокий уровень профессиональных компетенций выпускников позволяет существующая система преподавания дисциплины, ориентированная не только на формирование у обучающихся комплекса знаний, но и приобретение навыков использования гласных и негласных мер борьбы с преступностью. На практических занятиях курсанты и слушатели решают ситуационные задачи, моделирующие деятельность оперуполномоченных уголовного розыска при раскрытии преступлений, составляют оперативно-служебные документы, знакомятся с передовым опытом раскрытия преступлений. Важным элементом формирования профессиональных компетенций являются учения в условиях учебного центра академии, а также практические занятия и преддипломная практика в базовых органах внутренних дел, где обучающиеся применяют приобретенные ими знания для раскрытия условных, а позже – реальных преступлений.

Реализация федерального образовательного стандарта третьего поколения призвана обеспечить совершенствование процесса подготовки выпускников по специализации «оперативно-разыскная деятельность». Полагаем, что при совершенствовании преподавания необходимо использовать имеющийся опыт, доказавший свою эффективность в формировании профессиональных навыков сотрудника уголовного розыска, а также отечественные и зарубежные методические разработки, применимые с учетом специфики дисциплины для формирования необходимых компетенций выпускников.

¹ См.: *Концептуальные вопросы развития высшего образования*. Под ред. Косова Б.Б. М., 1991. С. 54.

² См.: *Кузнецова Т.Ф.* Философия, философская культура и гуманитаризация высшего образования // *Знание. Поминание*. Умение. 2005, № 1. С. 24.

³ URL: <http://www.nkom-nn.ru/?id=65870> (дата обращения 15.01.2012).

⁴ По итогам исследования Отделения психологического обеспечения учебно-воспитательного процесса Омской академии МВД России свыше 70% выпускников, распределенных в 2011 г. для прохождения службы в подразделения уголовного розыска оцениваются руководителями как хорошо подготовленные к исполнению служебных обязанностей.

Психологические науки

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК ФАКТОР КОНФЛИКТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Игумнова Г.В.

Межрегиональный открытый социальный институт, Йошкар-Ола, e-mail: gal_igu@mail.ru

Как известно, наблюдаемые или фиксируемые проявления социально-психологической реальности, оказывающие влияние на все психологические проявления индивида, считаются психологическими факторами. Проявление конфликтности специалистов (в нашем случае, медицинских работников) зависит и от характеристик эмоциональной сферы, коммуника-

тивной сферы, адаптивного потенциала личности и др.

Одним из таких возможных факторов конфликтности является эмоциональное выгорание специалиста.

Целью данной исследовательской работы является выявление взаимосвязи конфликтности медицинских работников с таким фактором как уровень проявления эмоционального выгорания.

Гипотезой исследования выступает предположение о том, что существует взаимосвязь между конфликтностью специалистов в области медицины и эмоционального выгорания.

Теоретическая основа исследования – труды таких авторов, как М.Е. Волчанский,

Н.В. Гришина, И. Харди, В.Д. Менделевич и многих других.

Методологическую основу исследования составляют концепции А.Н. Леонтьева (деятельностный подход), В.В. Бойко (концепция эмоционального выгорания), работы по конфликтологии А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова.

Методики исследования:

1. Тест исследования стилей поведения в конфликтной ситуации (К. Томас).

2. Методика на выявление конфликтности (С. Емельянов).

3. Методика диагностики эмоционального выгорания (В.В. Бойко).

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в профессиональной подготовке медицинских работников, в подборе медицинского персонала поликлиники, в разработке психопрофилактических и психокоррекционных мероприятий, направленных на снижение конфликтности медицинских работников поликлиники.

На специалистов-медиков возлагается большая ответственность за жизнь и здоровье человека, что позволяет говорить о подверженности риску профессионального выгорания.

Кроме того, на эмоциональное состояние врачей и медицинских сестер во многом влияет характер их отношений с пациентами. Пациенты обычно отдают предпочтение следующим проявлениям: уважительность, внимательность по отношению к пациентам, любовь к профессии, доброта, вежливость, душевность.

В деятельности медицинских работников конфликтные ситуации могут возникать по всему спектру профессионального общения – это могут быть конфликты с пациентами или их родственниками, с врачом, со средним медицинским персоналом, с младшими коллегами или руководством. Напряженный ритм деятельности средних медицинских работников, интенсивность их труда часто ведут к повышенному напряжению нервной системы. При неспособности работника преодолевать стресс, обретать психологическое равновесие это нередко способствует развитию синдрома «выгорания», при котором наблюдаются такие осложнения взаимоотношений с другими людьми, как излишняя конфликтность и стрессоустойчивость.

Изучение стилей конфликтного поведения медицинских работников показало, что у обследованных врачей и медсестер присутствуют в той или иной мере все стили поведения в конфликте: борьба, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. (для врачей наиболее типичны такие стили конфликтного поведения, как борьба и компромисс, в то время как медсестры более склонны к компромиссу и избеганию конфликтов).

Изучение эмоционального выгорания врачей при помощи методики В.В. Бойко показало, что в обследованной группе врачей присутствуют лица с разной степенью сформированности симптомов выгорания.

Но, не смотря на то, что в выборке преобладают низкие значения, мы можем заметить, что у 20% выборки также сформированы стадии напряжения и истощения, и у 10% выборки – фаза резистенции. У части обследованных врачей сформированы предпосылки, запускающие механизм в формировании эмоционального выгорания, характеризующиеся напряжением. Особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: обязанности, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту. Более того, в выборке врачей присутствуют признаки резистенции. Вычленение этой фазы, в соответствии с концепцией В.В. Бойко, в самостоятельную, весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств.

У определенной части выборки врачей было зафиксировано наличие эмоционального выгорания как сформировавшегося симптома. Оно характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Следует отметить, что по большинству показателей у медсестер наблюдается преобладание данных, свидетельствующих о несформированности симптомов эмоционального выгорания. Тем не менее, как и в группе врачей, среди медсестер присутствуют лица, у которых сформированы как отдельные фазы выгорания, так и эмоциональное выгорание в целом.

Как показал анализ результатов, проведенный при помощи статистического сравнения, у врачей преобладает такой стиль проявления конфликтности, как борьба (противоборство). Данный показатель связан, прежде всего со всеми показателями эмоционального выгорания. Эти связи обратно пропорциональные. То есть, чем выше уровень развития отдельных симптомов выгорания и эмоционального выгорания в целом, тем менее врачи стремятся отстаивать свои позиции в конфликте. На наш взгляд, это связано с типичной для эмоционального выгорания «экономией эмоциональных ресурсов» и психологически отстраненным восприятием

ситуаций. Также мы обнаружили в группе врачей прямо пропорциональную связь между напряжением как стадией эмоционального выгорания и таким стилем конфликтного поведения, как компромисс. То есть, на начальной стадии эмоционального выгорания для врачей характерен уход от силовых способов решения конфликтов к поиску компромиссов. То есть, при накоплении нервно-психического напряжения врач готов отказаться от части своих притязаний в конфликтной ситуации, но только в том случае, если оппонент также пойдет на уступки. Показатель общего уровня эмоционального выгорания у медсестер прямо пропорционально

связан с показателем приспособления как стиля конфликтного поведения. То есть, чем более выражено у медсестры эмоциональное выгорание, тем более она стремится приспособиться к новой ситуации, не стремясь отстаивать свою позицию, либо прилагать усилия к выходу из конфликта, к поиску путей его разрешения.

Таким образом, можно наблюдать некоторую взаимосвязь конфликтности специалистов сферы медицины и уровнем проявления симптомов эмоционального выгорания, что еще раз подтверждает необходимость психопрофилактической работы и для специалистов помогающих профессий.

Технические науки

ИНТЕГРАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Серета С.Н.

Муромский институт, филиал ФГБОУ ВПО «Владимирский государственный университет им. Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых», Муром, e-mail: inter@mivlgu.ru

Одной из актуальных задач информатизации для любого образовательного учреждения является внедрение автоматизированной информационной системы управления, позволяющей накапливать, анализировать и контролировать информацию обо всех бизнес-процессах организации, что влияет на эффективность управления организацией. Эта задача решается либо локальной автоматизацией отдельных функций, что вызывает в дальнейшем проблему интеграции данных, либо внедрением комплексной информационной системы. На рынке программного обеспечения представлено значительное число коммерческих продуктов, направленных на автоматизацию работы вузов, отличающихся функционалом, стоимостью и технологией реализации. Такие решения имеют более или менее успешные внедрения в российских вузах, но не учитывают специфики работы конкретного вуза. Кроме того, приобретая какую-либо коммерческую систему, следует принимать во внимание возможные дополнительные затраты на модернизацию аппаратной части и покупку необходимого программного обеспечения (платформы), техническую поддержку, клиентские лицензии. Разработка системы «под заказ» на базе жесткой программной среды вызывает проблемы технической поддержки, доработки и расширения функций системы, совместимости с новыми аппаратными и программными средствами, миграции данных. Решения комплексной автоматизации бизнес-процессов, как правило, предлагают пользователю типовые конфигурации системы, а доработка и настройка по требованиям поль-

зователей проводится за дополнительную плату и требует временных затрат.

Данные в информационных системах вузов, используемых на кафедрах, факультетах и структурных подразделениях для автоматизации рабочих процессов, сопровождают образовательную, научную и управленческую деятельность. В таких прикладных системах часто используется одна и та же информация, что вызывает дублирование действий пользователей. Таким образом, актуальной является проблема интеграции данных и процессов, существующих в гетерогенных системах, в рамках единой кросс – платформенной информационной системы вуза по типу корпоративного портала.

Для решения задачи автоматизации работы вуза в Муромском институте была разработана и успешно внедрена информационная система управления (СКАЛА) [1]. Структура информационной системы является масштабируемой и содержит базовые модули: учет показателей научной деятельности [2]; планирование учебной нагрузки преподавателей, кафедр и факультетов; контроль успеваемости студентов [3]; электронный документооборот [4]; формирование отчетов; управление показателями и документами системы менеджмента качества (СМК) института; администрирование и управление доступом.

Архитектура системы реализуется в виде комплекса свободно распространяемого программного обеспечения на платформе LAMP: серверная ОС Linux, web-сервер Apache, СУБД MySQL, язык программирования php. Обработка и хранение данных выполняется централизованно на высокопроизводительном многопроцессорном сервере института. Авторизованный доступ пользователей к информационным сервисам системы реализован по технологии «тонкий клиент» из любой программы-браузера и не требует установки какого-либо специального программного обеспечения, обеспечивая аппаратную и программную независимость, а также мобильность подключения с любого ПК, как