



## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ В ПСИХОЛОГИИ</b> .....	9
1.1. Понятие профессионального стресса в психологии.....	9
1.2. Особенности профессиональной деятельности сотрудников организации.....	27
1.3. Методологические основания исследования профессионального стресса.....	38
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ I</b> .....	47
<b>ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ С ПРОЯВЛЕНИЯМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	49
2.1. Описание выборки и хода исследования.....	49
2.2. Анализ результатов исследования.....	60
2.3. Методические рекомендации руководителю по снижению уровня профессионального стресса сотрудников кредитной организации.....	72
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ II</b> .....	80
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	82
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	85

## ВВЕДЕНИЕ

Мировой экономический кризис нанес значительный ущерб функционированию банковского сектора. Банки оказались вынужденными тщательно просчитывать и планировать свой бюджет и прилагать максимум усилий для оптимального использования ресурсов, в том числе человеческих.

Неутешительные прогнозы финансовых аналитиков свидетельствуют о том, что нестабильная ситуация в финансово-банковской сфере закончится еще не скоро, и все это время сотрудники будут находиться под воздействием стресса.

Всемирная организация здравоохранения называет профессиональный стресс «болезнью XXI века», так как данный вид стресса принял размеры «глобальной эпидемии» и встречается практически во всех профессиях мира, что связано с существенным изменением условий и содержания труда, непрерывным ростом социальной, экологической, экономической, личностной напряженности нашей жизни [1, с. 165].

Наиболее полно вопросы, относящиеся к проблеме профессионального здоровья, рассматриваются в рамках концепции психологического обеспечения профессиональной деятельности, разрабатываемой Г. С. Никифоровым. Проблема профессионального стресса разрабатывается в работах как зарубежных (Ш. Берн, К. Маккей, К. Л. Купер, С. Картрайт и др.), так и российских (В. В. Бойко, В. А. Бодров, В. Р. Михайлова, А. Б. Леонова и др.) ученых.

Анализ современной психологической литературы свидетельствует о расширении диапазона исследований в рамках обозначенной выше проблематики. Так, за последние десятилетия появились научные работы, посвященные изучению различных аспектов профессионального стресса специалистов. Например, виды стресс-факторов и негативные последствия для здоровья (Ю. В. Щербатых, 2012; Т. А. Beehr, 2000; V. J. Bentz, 1990); проблема психического выгорания в управленческой деятельности (Н. Е.

Водопьянова, Н. Е. Старченкова, 2005; Н. Е. Водопьянова, А. Б. Серебрякова, Н. Е. Старченкова, 2007); копинг-поведение (С. С. Гончарова, А. А. Трус, 2009; К. И. Корнев, 2008); различия в психологической структуре и специфике синдромов профессионального стресса в зависимости от должностного статуса специалистов (А. Б. Леонова, А. А. Качина, 2006); взаимосвязь психической устойчивости и успешности профессиональной деятельности специалистов малого бизнеса (О. Д. Привалова, 2004); основные направления стресс-менеджмента (А. Б. Леонова, А. А. Качина, 2007; Г. Б. Моница, Н. В. Раннала, 2009; М. А. Пономарева, 2012; С. М. Шингаев, 2008) и др.

Длительное переживание стрессовых состояний или интенсивное воздействие стресс-факторов профессиональной среды могут привести к серьезным эмоциональным и соматическим нарушениям. Главные причины возникновения стресса связаны с индивидуальными особенностями личности — психологическими, физиологическими, профессиональными.

В связи с этим существенно возрастает научно-практический интерес к проблеме профессионального стресса специалистов, вследствие которого увеличивается количество заболеваний стрессовой этиологии, различных форм личностного неблагополучия.

В данном исследовании актуализируется проблема исследования феноменологии профессионального стресса у специалистов. Деятельность специалиста связана со значительным напряжением, зачастую приводящим человека в состояние повышенной нервозности и стресса. Работа в современной организации связана с интенсивными нагрузками, большими объемами перерабатываемой информации, высокой ценой деятельности и профессиональной, социальной и экономической ответственностью за результаты труда коллектива организации в целом. Специфика данной профессии заключается в большом количестве эмоционально насыщенных и когнитивно сложных межличностных контактов, что требует от специалиста значительного личного вклада в выполнение повседневных профессиональных обязанностей

Вместе с тем ощущается недостаток эмпирических исследований, посвященных изучению профессионального стресса специалистов в сфере кредитования.

Цель исследования: изучение взаимосвязи личностных характеристик и проявлений профессионального стресса сотрудников организации.

Объект исследования: профессиональный стресс.

Предмет исследования: взаимосвязь личностных характеристик с проявлениями профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

Гипотеза исследования: Существует взаимосвязь профессионального стресса сотрудников кредитной организации с личностными характеристиками: тонусом, бодрости, тревоги, эмоциональной устойчивости к стрессовым ситуациям, самооценки, уровнем субъективного контроля.

Для достижения поставленной цели и подтверждения гипотезы исследования были намечены следующие задачи.

1) На основе теоретического анализа научной литературы рассмотреть понятие профессионального стресса и его проявления в профессиональной деятельности сотрудников кредитной организации.

2) Изучить методологические основания исследования профессионального стресса в профессиональной деятельности сотрудников кредитной организации.

3) Разработать модель взаимосвязи личностных характеристик и проявлений профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

4) Эмпирическим путем выявить особенности проявлений профессионального стресса и взаимосвязь с личностными характеристиками сотрудников кредитной организации.

5) Разработать методические рекомендации коррекции профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

Теоретико-методологической основой исследования являются теоретические положения отечественных и зарубежных психологов:

- деятельностный подход к изучению личности (А.Н.Леонтьев, Л.И.Божович, Л.С. Выготский);

- субъективно-деятельностный подход (Б.Г. Ананьев, К.А. Абульханова-Славская, Б.Ф. Ломов и др.);

- современные парадигмы изучения профессионального стресса (В.А. Бодров, А.В. Леонова; Р.Ф. Лазарус)

- теория комплексного изучения человека как субъекта профессиональной деятельности (А.В. Барабанщиков, А.В. Брушлинский, А.А. Деркач, М.И. Дьяченко, Е.А. Климов, Б.Ф. Ломов и др.).

Методы исследования.

- Теоретические: анализ, сравнение и обобщение научной литературы по исследуемой проблеме.

- Эмпирические: метод опроса, тестирование.

- Методы математической статистики – t-критерий Стьюдента

Методики исследования:

1. Методы исследования проявлений профессионального стресса сотрудников кредитной организации:

- методика «Шкала профессионального стресса» Д.Фонтана

-методика «Дифференцированная оценка работоспособности» (ДОРС)

А. Б. Леоновой и С. Б. Величковой

- методика диагностики состояния стресса (А.О.Прохоров)

2. Методики исследования личностных характеристик сотрудников кредитных организаций:

- методика УСК (уровень субъективного контроля) Е. Ф. Бажин,а Е. А. Голынкиной, Л. М. Эткинда.

- тест самооценки Дембо – Рубинштейн в модификации А.М. Прихожан

- Методика определения доминирующего состояния Л.В. Куликова

База исследования: Исследование проводилось на базе ООО «Финансовый клуб» г. Красноярска.

В исследовании принимали участие 58 сотрудников организации в возрасте 25-34 лет, 63,79% женщины, 36,21% - мужчины со стажем работы от 1 года до 4 лет.

Положения, выносимые на защиту:

1. Профессиональный стресс - комплекс физиологических и психологических проявлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивным последствиям на конкретную трудовую ситуацию и профессиональной жизни человека в целом.

2. Профессиональный стресс сотрудников кредитной организации - это напряженное состояние сотрудника, возникающее у него при воздействии эмоционально отрицательных и организационных факторов в профессиональной деятельности.

3. Модель взаимосвязи проявлений профессионального стресса и личностных характеристик сотрудников кредитной организации представлена связями уровня и проявлениями профессионального стресса с самооценкой, уровнем субъективного контроля, с личностными характеристиками тонуса, бодрости, тревоги, устойчивостью эмоционального фона.

4. Содержательные особенности профессиональной деятельности сотрудников кредитной организации определяют качественное своеобразие и уровень проявлений профессионального стресса кредитных специалистов.

5. Методические рекомендации развития коррекции включают в себя проведение тренингов и семинаров по управлению стрессами в профессиональной деятельности с использованием методов: ВСТАВИТЬ

Достоверность и обоснованность выводов и результатов исследования обеспечена чёткостью исходных теоретико-методологических позиций; теоретико-методологической обоснованностью программы исследования логикой научного исследования; применением комплекса научно обоснованных и взаимодополняющих методов, выбором валидных и надежных методик эмпирического исследования, адекватных его предмету и

задачам; сочетанием качественного и количественного подходов к анализу полученных результатов, использованием современных методов математико-статистической обработки эмпирических данных.

По теме исследования опубликовано 2 статьи.

Структура работы:: магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, списка литературы и приложений, содержит таблицы и гистограммы.

# ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ИСЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА СПЕЦИАЛИСТОВ ОРГАНИЗАЦИИ В ПСИХОЛОГИИ

## 1.1. Понятие профессионального стресса в психологии

Наиболее характерным психическим состоянием, развивающимся под влиянием экстремальных условий жизнедеятельности, является стресс. В современной жизни стрессы играют значительную роль. Они влияют на поведение человека, его работоспособность, здоровье, взаимоотношения с окружающими и в семье. Стресс представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку.

Это состояние сложное по своей природе, имеет психофизиологический, личностный и социальный аспекты. Исследования, направленные на поиск эффективных стратегий предупреждения и/или сопротивления стрессу - крайне актуальны. Умение успешно справляться с состоянием стресса и сведение к минимуму его негативного влияния является важным навыком для каждого человека.

В более узкой трактовке стресс - это завышенные требования среды к наличным возможностям субъекта, т.е. перегрузка, сверх-стимуляция и т.п. [33].

В более широкой трактовке стресс - это неадекватность в целостной системе взаимоотношений «человек - среда», которая включает не только приведенное выше толкование, но и связи между потребностями человека и возможностью их удовлетворения в труде (другими словами, неиспользование человеком своих возможностей, снижение нагрузки, низкая стимуляция).

Г. Селье, известный исследователь стресса, определяет стресс в общем смысле следующим образом: «Стресс есть неспецифическая реакция организма на какие-либо требования». Он также поясняет, что, хотя данные

требования сами по себе и являются специфическими, «все они, однако, имеют нечто общее, а именно – они повышают необходимость заново приспособляться и неизбежность задействования адаптивных функций, которые снова должны привести все в норму» [58].

Далее он различает «эустресс» и «дистресс», подчеркивая, таким образом, разницу между приятным и целебным стрессом, и стрессом, который неприятен и может привести к болезни. Обобщая это определение, Селье добавляет: «...Стресс не является чем-то, чего нужно избегать. Тем более, что избежать его невозможно по определению... Полная свобода от стресса означает смерть». Когда мы сегодня говорим о стрессе, то речь идет прежде всего о том, что Селье называл понятием «дистресс». Под стрессом при этом понимается не столько реакция, сколько создающее его условие, которое в научной среде называется скорее стрессором, часто также говорят о стрессовой реакции. Путаница относительно понятия «стресс» может быть несколько прояснена тем, что этим словом обозначается не создающее условие и не ответная реакция организма, а аспект отношений между ними, оно означает единство организма и его окружения в определенной ситуации или ситуациях, поскольку окружение для организма имеет важное значение[58].

В самом общем плане проблема контроля и предотвращения стресса (дистресса) в труде связана не столько с тем, чтобы непременно «бороться» со стрессом, сколько в грамотном и ответственном управлении стрессами и снижении вероятности перерастания стресса в дистресс.

Существуют различные научные подходы, позволяющие подробнее исследовать феномен стресса. Анализируя различные теории и концепции психологического и профессионального стресса, В. А. Бодров отмечает, что «они отражают два ракурса содержательных характеристик стресса: с одной стороны - процессуальную и регулятивную, с другой —предметную и коррелятивную» [8, с. 48]. Это положение раскрывается при анализе трех

основных подходов, доминирующих исследованиях стресса в профессиональной деятельности [33].

В рамках экологического подхода стресс рассматривается как результат взаимодействия индивида с окружающей средой, т.е. ответных реакций человека на предъявляемые к нему требования, нагрузки, регламентации и др. Основной концептуальной парадигмой в этом случае являются т.н. модели соответствия в системе «человек - среда» (person - environment fit models). В них центральное значение приобретает понятие баланса/дисбаланса между возможностями или внутренними ресурсами человека и объективными факторами, определяющими повышенную напряженность деятельности [24].

В этом смысле экологический подход относится отнести к уровню «микроанализа профессионального стресса и дает целостное описание факторов риска в терминах причинно-следственных отношений» [33, с. 19].

Этот подход в наибольшей мере соответствует исходной установке исследований прикладной направленности - изучению причин и характера влияния стресса на эффективность деятельности, физическое и психическое здоровье профессионалов. Поэтому главное внимание здесь уделяется изучению комплекса причин, вызывающих стресс (или стрессоров), главными из которых считались неблагоприятные условия внешней (профессиональной, организационной) среды и их сочетания между собой во взаимосвязи с их негативными последствиями. Так, например, Дж. Вейте вывел 8 типов стрессогенных ситуаций: высокая скорость обработки информации, вредные внешние воздействия, переживаемая угроза, нарушение физиологического функционирования, препятствия, изоляция, групповое давление и фрустрация [33].

Р. Карасек установил, что стресс возникает при взаимодействии двух факторов - ответственности и возможности контроля эффективности своей деятельности [33]. Автором показан сложный характер объективных факторов и предпосылок развития стресса, связанных с особенностями содержания труда и условий ее реализации, а не просто негативных санитарно-

гигиенических характеристик среды обитания или экстремальных воздействий. Другое важное направление, развиваемое в рамках экологического подхода, связано с проведением т.н. эпидемиологических исследований в которых рассматриваются конкретные формы негативных последствий стресса на уровне нарушения здоровья определенных профессиональных групп, личностных и поведенческих деформаций, форм нарушений работоспособности [24]. Эти исследования носят преимущественно корреляционный характер, указывая на наличие закономерной связи между источниками стресса, присущими конкретному виду деятельности, и фиксированными формами его негативного влияния. Анализ же психологических механизмов формирования этих взаимосвязей выходит за рамки возможностей этого подхода, и проводится с позиций транзактных и регуляторных моделей стресса [28].

Развитие транзактного подхода связано с предложенной Р. Лазарусом когнитивной модели стресса, в котором стресс рассматривается как процесс трансформации воздействия объективных стресс-факторов в стрессовое состояние через механизмы субъективной оценки ситуации и актуализацию адекватных или неадекватных стратегий совладения с затруднениями (копинг-стратегии) [28]. Основное внимание в этом подходе уделяется роли индивидуально-психологических характеристик и личностных особенностей человека, которые оказывают опосредующее влияние на возникновении стрессовых состояний через особенности субъективного образа ситуации и опыта преодоления возникающих затруднений. При данном подходе профессиональный стресс трактуется как «индивидуально-приспособительная реакция на осложнение ситуации» [33, с. 9].

Становление транзактного подхода связано в первую очередь с разработанными Р. Лазарусом представлениями о конкретных психологических механизмах развития стресса [32]. В своих экспериментальных работах он выдвинул предположение о том, что между стимулом (стрессором) и стрессовой реакцией включены промежуточные

переменные, имеющие когнитивную и эмоциональную природу. Такой переменной, например, является оценка угрозы, которая определяется значимостью ситуации, мотивационным отношением к ней, прошлым опытом переживания аналогичных состояний и др. [32]. Таким образом, адаптационную активность, направленную на уменьшение предполагаемых опасных воздействий, порождает не само по себе негативное воздействие, а воспринимаемая угроза, конфликт мотивов или переживание фрустрация [8].

Следующим шагом важным этапом на пути развития транзактного подхода является разработка представлений о копинг-стратегиях, которые по механизму обратной связи могут увеличивать или снижать субъективную стрессогенность ситуаций. В настоящее время разработаны различные классификации основных типов копинг - стратегий. Среди них чаще всего называется дихотомическая классификация Р. Лазаруса и С. Фолкмана, в которой выделяются эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированный стратегии совладения со стрессом, а также трехуровневая модель В. Шёнпфлуга, рассматривающая изменение образа ситуации в зависимости от применения одной из трех копинг-механизмов: эмоциональный, когнитивный и деятельностный [32, 6].

В законченном виде основное содержание транзактного подхода представлено в работах Т. Кокса. Согласно его концепции, стресс есть индивидуально обусловленный феномен, являющийся результатом взаимодействия (транзакции) между человеком и ситуацией, в которой он находится. При этом им выделены основные группы характеристик человека, определяющие особенности процесса адаптации к наличной профессиональной ситуации: 1) индивидуальные потребности и 2) личностные ресурсы (индивидуальные особенности, навыки и общие способности адаптироваться к затруднительным обстоятельствам) [28].

Эти характеристики соотносятся со спецификой объективной ситуации, описываемые в терминах (а) требований и регламентации, предъявляемых к человеку извне и (б) наличия внешней поддержки деятельности. Через

механизм когнитивной оценки особенности объективной ситуации и индивидуальные характеристики человека соотносятся между собой. Результатом этого может быть, как полноценный баланс между воздействующими факторами и активизируемыми внутренними ресурсами (адекватная функциональная мобилизация, продуктивный стресс), так и выраженный дисбаланс, приводящий к возникновению дистресса [28]. Эта модель лежит в основе создания эффективных методических инструментов, используемых для оценки опосредующих психологических механизмов развития стресса [33].

Регуляторный подход к анализу стресса (Л.Г. Дикая, Л.А Китаев-Смык, Э.С. Боброва, Г. Селье) связан с развитием наиболее традиционного для психологических исследований стресса как состояния, возникающего у человека в ответ на затрудняющие воздействия [19, 26, 58]. В современных исследованиях само понятие «состояние человека» трактуется не в чисто феноменологическом плане, а как «срез актуализированных в конкретный момент времени внутренних средств, привлеченных для решения стоящих перед субъектом задач» [33, с. 15]. В соответствии с этим и понятие стресса или состояний повышенной психической напряженности определяется как особый класс состояний, отражающий изменение механизмов регуляции деятельности в затрудненных условиях [19, 33]. Экспериментальные и прикладные исследования, направленные на изучения изменений регуляции деятельности при возникновении разных типов состояний, являются в настоящее время одной из наиболее перспективных областей анализа эффективности профессиональной деятельности человека в сложных условиях. К ним следует отнести работы В. А. Бодрова о специфике когнитивной регуляции деятельности при развитии информационного стресса, показавшего, что высокий уровень использования энергетических ресурсов и адекватная мотивация может обеспечивать рост качества выполняемых задач даже при повышении их сложности [8, 9].

В циклах прикладных исследований А.Б. Леоновой показано изменение в механизмах регуляции деятельности на разных стадиях динамики состояний работоспособности, отражающихся в изменении микроструктуры когнитивных, исполнительных и аффективных компонентов действий [33, 34]. В работах Л. Г. Дикой рассматриваются изменения в процессе регуляции деятельности субъектом с позиций концепции структуры и стратегий адаптации [19].

Ими показано, что мотивационно-волевые процессы, обеспечивающие адаптацию, позволяют достичь значимой цели и сохранить благоприятное состояние даже в условиях дефицита ресурсов, тогда как стремление к их экономии (в ущерб результату), может предопределить их истощение. Это позволяет авторам данных исследований рассматривать саму деятельность как реализацию определенного способа адаптации и предположить, что «включенность в нее создает предпосылки для качественных перестроек системы регуляции, при которых ресурсы, направленные на деятельность, косвенным образом резервируют часть самих себя» [69, с. 32]. В исследованиях известного английского психолога Г.Р. Хокки развиваются положения двухуровневой модели «управления ресурсами» Д. Бродбента. Им показано, что основным фактором в изменении функциональной структуры решения сложных задач является переход с автоматического уровня контроля за исполнением действий на сознательный [33]. Это позволило Г. Р. Хокки и П. Хамильтону выделить два основных вида эффектов стресса - стратегические, определяемые содержанием задач, и структурные, зависящие от условий работы [33].

Солидный экспериментальный и эмпирический материал, накопленный в рамках регуляторного подхода, определяет новые принципы в разработке методов диагностики состояний (в том числе и стрессовых). К ним прежде относится всего ориентация на использование структурированных тестов, позволяющих выявить перестройки в процессах обеспечения деятельности и работу компенсаторных механизмов [Дикая, Леонов]. Это касается не только

методов объективированной оценки состояния человека (психофизиологических и когнитивных), но специализированных методик вербальной самооценки состояния.

Этим обусловлено создание многофакторных методик субъективной оценки состояния. Они должны отражать многоуровневое строение рефлексивных процессов и включать следующие показатели:

«а) общее самочувствие, включая психологические и физиологические проявления

б) эмоциональные реакции и доминирующий аффективный тон деятельности

в) основные задействованные мотивационные установки

г) личностные отношения к ситуации» [33, с. 17].

Другим важным принципом, сформированным в рамках регуляторного подхода, является направленность на интеграцию получаемых частных диагностических показателей. При этом доказывается неправомерность традиционной установки на поиск некоторого «универсального» показателя состояния, оцениваемого в простых количественных измерениях. Главным становится поиск путей или стратегий интеграции данных в соответствии с типом решаемой исследователями диагностической задачи [33].

Для психологического анализа деятельности, осуществляемой в сложных условиях, особенно важно получать информацию о качественной специфике синдромов стресса, которая определяет тип реагирования субъекта на ситуацию (продуктивный или деструктивный) и дальнейшую судьбу его развития (накопление остаточных эффектов стресса, конкретный формы личностных и поведенческих деформаций). Соответствующие алгоритмы, основанные на использовании многомерных статистических методов, также разработаны и широко используются в рамках регуляторного подхода [5, 19]. Работа в условиях стресса представляет собой серьезное испытание физического и психического здоровья специалиста, критическую проверку его профессиональной надежности. В современных зарубежных подходах к

исследованию стресса в труде предпринимаются попытки по-новому осмыслить это явление. Многие исследователи отмечают, что в настоящее время внимание к теме стресса в труде несколько уступает таким проблемам, как качество трудовой жизни, безработица, факторы риска и др.

Понятие «профессиональный стресс» определяется А.Б. Леоновой как «комплекс явлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивным последствиям под воздействием факторов, присущих как конкретной трудовой ситуации, так и профессиональной жизни человека в целом» [33, с. 76].

Поэтому при изучении профессионального стресса, исследование психологических ресурсов совладения со стрессом имеет особенно большое значение.

В.В. Столин отмечает значимость профессиональной стрессоустойчивости, под которой подразумевают способность сохранять контроль и работоспособность в угрожающих ситуациях [4].

Как известно, на один и тот же стрессор разные индивиды реагируют не одинаково по степени подверженности стрессовому воздействию и по типу наблюдаемого эффекта. Тип реагирования и направленность поведения в этих условиях существенно зависит от индивидуальных особенностей личности и, в частности, от ее индивидуальных психологических ресурсов совладения со стрессом. Выявление, с одной стороны, специфических для определенной профессии требований, которые предъявляются к личности в процессе трудовой деятельности, а, с другой стороны - индивидуальных ресурсов совладания со стрессом, которыми данная личность располагает, помогает последней предпринять необходимую активность для снижения неблагоприятных последствий стресса на рабочем месте.

Исследования состояния стресса в трудовой деятельности свидетельствует о том, что феноменологически и в плане особенностей механизмов регуляции профессиональный стресс представляет

специфический вид, который, естественно, отражает физиологические и психологические особенности его развития».

В.А. Бодров отмечает так же, что исследования профессионального стресса в основном сосредоточены на конкретных типах профессий или на изучении «ролевого» стресса, то есть направлены на изучение роли окружающей среды как источнике стресса, независимо от характеристик и жизненных обстоятельств индивида [8].

Как уже отмечалось, эти исследования проходили в рамках стимульных моделей стресса. Более поздние работы были направлены на исследование взаимодействий между личностью и средой, что характерно для транзактных моделей стресса. «Профессии и специальности различаются как по ситуациям, так и по требованиям, которые они предъявляют. Профессиональная успешность часто является результатом способности человека работать с характерными для этой деятельности ситуациями и их требованиями». По мнению Бодрова В.А, требования в теориях стресса относятся не только к задачам деятельности, но также ко всем условиям работы, включая социальные, физические и организационные аспекты [8].

У. Хакер отмечает, что реальные ситуации, в том числе и производственные, различаются по числу различных возможных действий, т.е. по степени автономии. Автономия является существенной чертой содержания работы, так как она определяет, например, возможность достижения лично релевантных целей в работе и возможностью получения контроля работником над собственной деятельностью. Степень автономии, заключенная в ситуации, и необходимая для ее преодоления или изменения, является важным звеном при анализе рабочих ситуаций [33].

Среди источников формирования профессионального стресса особо выделяют организационные факторы. К организационным факторам, вызывающим стресс на работе, относят следующие: плохая организация и условия работы, рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня (сверхурочные и неудобные часы работы), содержание труда,

низкий социальный статус, маленькая зарплата и плохие перспективы служебного продвижения, профессиональная ответственность, ненужные ритуалы и процедуры, однообразие, число клиентов и острота их проблем, глубина контакта с клиентом, участие в принятии решения, обратная связь. То есть, организационные факторы рассматриваются как наиболее полная характеристика системы труда в целом, куда входят и условия труда, и содержание работы и т.п. Кроме того, серьезным стрессогенным фактором является информационная рабочая нагрузка [5].

Факторы труда могут вызывать прямые стрессовые реакции, способные привести, в свою очередь, к серьезным соматическим и психическим заболеваниям, производственным конфликтам и нарушению эффективности работы. Однако, согласно М. Смит, и стрессогенность факторов системы труда, и стрессовые реакции, и последствия стресса могут регулироваться индивидуальными характеристиками субъекта. К этим характеристикам М. Смит относит личностные и когнитивные характеристики, состояние здоровья и имеющиеся знания, навыки и опыт [8].

Соотнося проблемы стресса с условиями работы в организации, Н.В. Самоукина отмечает, что профессиональный стресс - это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью» [57, с. 71].

Фактически речь скорее идет о профессиональном дистрессе. К этому можно было бы добавить, что профессиональный стресс (дистресс) - это также реакция на какие-то затруднения, выражающаяся в неспецифических действиях.

Н.В. Самоукина выделяет основные виды профессионального стресса (дистресса) [57].

Информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или

недостовверной информацией о ситуации) и быстрой переменной информационных параметров. Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией. Коммуникативный стресс связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, в неспособности контролировать себя, в неумении тактично отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т.п. Выделяются также стрессовые сценарии и различные варианты проявления стресса в труде. При этом многое зависит от индивидуальных особенностей работника. Варианты стрессовых сценариев, выделенные по разным основаниям:

- в зависимости от частоты и силы проявления: кто-то «стрессует» каждый день, но в небольших дозах; другие - несколько раз в год, но чрезвычайно сильно;

- в зависимости от направленности стрессовой агрессии: на самого себя (работник обвиняет самого себя); на коллег и начальников (работник винит других работников);

- в зависимости от механизмов запуска стрессовых реакций: в основном стрессовый сценарий запускается почти автоматически (по внешне незначительному поводу); но возможно и длительное «вызревание» стресса с последующим достаточно быстрым его «раскручиванием» [57].

Особый интерес представляет профессиональный стресс достижения. Главная проблема здесь - несоответствие уровня ожиданий реальным возможностям (ресурсам) человека.

Также интересен стресс, вызванный страхом сделать ошибку. Страх ошибки часто «блокирует» творческие способности человека. Человек постепенно начинает отказываться от всего нового и рискованного. В итоге постепенно человек начинает вообще «бояться жить»...

Достаточно распространенным является профессиональный стресс конкуренции. Часто в окружающих (в коллегах) человек видит своих «конкурентов».

«Человек, отдающий себя конкурентной гонке», начинает жить «не своей жизнью»: он выбирает работу не по склонности, а в соответствии с престижем, его окружают только «нужные» люди, а на друзей не хватает ни времени, ни сил, рядом с ним часто находится топ-модель, внешность которой соответствует европейским стандартам, а не любимая женщина...», - пишет Н.В. Самоукина. [57, с. 211]

Отдельно выделяется профессиональный стресс успеха. «Как ни странно, интенсивный стресс работник может испытывать и тогда, когда достигает крупного успеха...», - отмечает Н.В. Самоукина. Нередко после крупного достижения наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось [57. с. 216].

В современных зарубежных подходах к исследованию стресса в труде предпринимаются попытки по-новому осмыслить это явление. С. Касл отмечает, что в настоящее время внимание к теме стресса в труде несколько уступает таким проблемам как качество трудовой жизни, безработица, факторы риска и др.

В частности, С. Касл выделяет основные направления концептуализации стресса в трудовой деятельности:

- Создание перечней стрессогенных условий среды.
- Обновление понятия «стресс» с помощью других понятий: стресс как напряженное усилие, необходимое для поддержания основных функций на требуемом уровне; стресс как «информирование» об угрозе утраты или повреждения; стресс как фрустрация или угроза, которая не может быть устранена; стресс как непредсказуемость будущего.
- Определение «стресса» в терминах некоторых «базовых» поведенческих характеристик, например: отсутствие адекватной реакции, что влечет за собой нежелательные (негативные) последствия; новые, слишком

интенсивные, быстро меняющиеся или непредсказуемые ситуации; мотивы, определяющие поведение в специфических ситуациях, такие как мотив достижения и др. (то, что ведет к перенапряжению).

- Попытки придать еще большую четкость понятию «стресс» с целью сделать его пригодным для прогностической оценки гипотез и построения теории [24].

Существует большое количество факторов, которые имеют потенциал для возникновения профессионального стресса. Результаты исследований позволяют судить о том, что отмеченные испытуемыми факторы стресса практически соответствуют наиболее распространенным в мировой практике [3].

Среди них довольно высокий уровень стресса вызывают причины неудовлетворенности трудом. Анализируя причины низкой удовлетворенности трудом, С. Касл выделяет следующие их основные группы, связанные:

1) с условиями труда: риск для здоровья и безопасности; интенсивность заданного темпа и физической нагрузки; большая продолжительность труда (особенно если она навязана кем-то); вечерние и ночные смены; неопределенность заданий; недостаток контроля в течение работы;

2) содержанием труда: недостаточное использование навыков и способностей; мелкая раздробленность повторяющейся задачи (одни и те же примитивные операции);

3) взаимоотношениями в группе: отсутствие возможности реально взаимодействовать с коллегами; большие группы с недостаточным (реальным) взаимодействием; неприятие сослуживцами;

4) руководством: изоляция от процесса принятия решения; невозможность наладить обратную связь с руководителем; отсутствие оценки хорошего исполнения; недостаток внимания и понимания со стороны руководства;

5) особенностями организации: большие организации с уровневым подразделением (особенно при относительно небольшом числе уровней в организации, когда особенно очевидна иерархическая разница); штатная должность (по сравнению с карьерным перемещением, ростом в рамках одной должности); дискриминация при приеме на работу;

б) заработной платой и служебным ростом: низкое материальное вознаграждение; ощущение несправедливости в зарплате; отсутствие перспектив в продвижении по службе [24].

Соответственно, все эти причины напрямую связаны с возникновением стресса. Соотнося проблемы стресса с условиями работы в организации, Н.В. Самоукина пишет: «Профессиональный стресс - это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью» [57, с. 36]. Фактически речь скорее идет о профессиональном дистрессе. К этому можно было бы добавить, что профессиональный стресс (дистресс) - это также реакция на какие-то затруднения, выражающаяся в неспецифических действиях. Н.В. Самоукина выделяет следующие основные виды профессионального стресса (дистресса) [57]. Информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации) и быстрой переменой информационных параметров.

Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией. Коммуникативный стресс связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, в неспособности контролировать себя, в неумении тактично

отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т.п.

Можно выделить также стрессовые сценарии и различные варианты проявления стресса в труде, при этом многое зависит от индивидуальных особенностей работника. Варианты стрессовых сценариев, выделенные по разным основаниям, в зависимости: от частоты и силы проявления: одни испытывают стресс каждый день, но в небольших дозах; другие - несколько раз в год, но чрезвычайно сильно; направленности стрессовой агрессии: на самого себя (работник обвиняет самого себя); на коллег и начальников (работник винит других работников); механизмов запуска стрессовых реакций: в основном стрессовый сценарий запускается почти автоматически (по внешне незначительному поводу); но возможно и длительное «накопление» стрессового напряжения с последующим достаточно быстрым его прорывом [5].

В свою очередь можно выделить основные проявления коммуникативного профессионального стресса:

1) раздражительность в деловом общении - причины: привычка общаться на повышенных тонах; неуверенность самого человека; тревожность, неудовлетворенность своей работой и т.п.;

2) коммуникативная агрессия (главная причина - стремление унижить или подавить. Феномен стресса предъявляет особые требования. Одной из особенностей стресса является его универсальность и повсеместное распространение. Несмотря на то, что чаще всего говорят о профессиональном стрессе (что закономерно в обществе, ориентированном на достижения), нет такой жизненной области, которая бы обладала «иммунитетом» к стрессу. Одним из очевидных примеров является так называемый «техностресс», с такими его проявлениями, как постоянно увеличивающийся поток информации и обновление достижений техники, необходимость «постоянно быть в курсе», связанная с финансовыми делами [5].

Субъективный образ стрессовой ситуации и специфика синдромов формирования стресса зависит от индивидуальных особенностей человека. Поэтому представляется важным дать сводную характеристику тех индивидуально-психологических факторов, которые выделяются в специальных исследованиях как наиболее существенные.

На первых этапах изучения профессионального стресса исследователей интересовали, в первую очередь, объективные или внешние причины его возникновения. Вероятно, в связи с тем, что первые работы по стрессу были направлены на изучение его физиологических проявлений, то и факторы предрасположенности или устойчивости субъекта к стрессу (т.н. стрессоустойчивость) прежде всего стали искать среди индивидуальных характеристик субъекта (свойств нервной системы, темперамента и др.). Так, достаточно распространенной стала точка зрения о том, что мужчины лучше реагируют на экстремальные ситуации, а женщины - на монотонные. Большое количество работ было посвящено анализу таких свойств нервной системы как слабость-сила, инертность-подвижность, лабильность. Ранние исследования, проведенные в рамках изучения данной проблемы, указывали на то, что для поддержания устойчивости к стрессу важны, в первую очередь, повышенные сила и инертность нервной системы [10].

Однако в более поздних работах В.А. Бодрова, Е.П. Ильина, С.В. Субботина были высказаны предположения о том, что одна и та же характеристика нервной системы может быть связана с различными степенями стрессоустойчивости - в зависимости от специфики содержания задач и условиями внешней среды [8, 23, 62]. Позднее внимание исследователей стало смещаться с индивидуальных характеристик на индивидуально-психологические особенности человека. Это связано с тем, что диагностика отдельных типологических черт не имело непосредственной прогностической значимости при применении на практике, и входило в более сложные комплексы индивидуально обусловленных качеств.

Большое количество исследований, направленных на выявление индивидуальных качеств, явно снижающих устойчивость человека к стрессу, было посвящено изучению т.н. типа А поведения [26]. Многие авторы отмечают, что это не врожденная личностная черта или свойство, а прижизненно формируемый поведенческий стереотип, проявляющийся в выраженном стремлении к достижению цели любой ценой, склонностью к конкуренции, повышенной ответственностью, завышенной самооценкой, постоянным ощущением нехватки времени, внешней экспрессивностью.

Трудности адаптации людей к стрессовым ситуациям определились по повышенной частоте возникновения у них сердечно-сосудистых заболеваний. Однако такая индивидуальная особенность является скорее вырабатываемой «стилевой» характеристикой образа жизни. Она, также как и другие виды устойчивых искажений на поведенческом и личностном уровнях - синдром выгорания, астенизация, личностные акцентуации - является скорее негативным последствием длительного переживания стресса, которые в своих выраженных формах снижают стрессоустойчивость человека [24, 33].

К числу индивидуальных особенностей, влияющих на стрессоустойчивость, часто относят целый ряд отдельных психологических качеств:

- личностных диспозиционных черт - тревожность, агрессивность, склонность к депрессивным переживаниям;
- уровень интеллекта и стили когнитивной деятельности, связанных с выбором способов преодоления стрессовых ситуаций;
- локус-контроля и уровень личностной самооценки [8, 19, 33].

Однако каждое из этих качеств или личностных черт в отдельности не определяют уровень индивидуальной предрасположенности или устойчивости к поведению в стрессовых ситуациях в целом. Их, по видимому следует объединять в некоторое интегрированное системное качество.

Таким образом, в нашей работе под профессиональным стрессом понимаем комплекс физиологических и психологических проявлений,

связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивным последствиям на конкретную трудовую ситуацию и профессиональной жизни человека в целом.

Поэтому, исследуя профессиональный стресс, важно учитывать профессиональную ситуацию, предъявляемые ею требования, разнообразные организационные факторы, а также личностные характеристики субъекта деятельности, в данном случае те из них, которые могут выступать в роли психологических ресурсов совладания со стрессорами профессиональной жизни.

## **1.2. Особенности профессиональной деятельности сотрудников кредитной организации**

Рост финансового рынка и популярность кредитных продуктов среди населения вызывает новые запросы на специалистов в банковской сфере. Самый большой спрос в банковских учреждениях на кредитных экспертов или специалистов по кредитованию физических лиц. Должность кредитного специалиста самая многочисленная из банковских профессий, ведь сотрудники работают не только в отделениях и филиалах банков, но и в торговых точках, в офисах розничных продаж банковских продуктов, в ипотечных и специализированных кредитных центрах. От квалификации и компетентности специалистов зависит успешность деятельности банка и прибыльность портфеля займов.

Кредитование - одна из наиболее популярных услуг, предоставляемых банками. Финансовые учреждения предлагают подобные услуги населению на удовлетворение различных потребностей: от бытовой техники до жилплощади. На сегодняшний день невозможно представить нашу жизнь без возможности кредитования. Ведь именно оно позволяет осуществить задуманное даже в условиях отсутствия денег, будь это открытие собственного бизнеса или покупка автомобиля. Что такое кредитование С

помощью займов стало намного легче организовывать и распределять денежные средства.

Кредитованием занимаются коммерческие банки и финансовые учреждения. Под каждый вид долгового обязательства существуют определенные условия, которые включают сумму минимального первоначального взноса, проценты погашения займа, а также индивидуальные особенности, которыми должен обладать заемщик. Под каждую выдаваемую сумму денежных средств банк выставляет к клиенту определенные требования, которым он должен соответствовать.

Профессия кредитного специалиста широко востребована на сегодняшний день. Банки небезосновательно предъявляют высокие требования к уровню и качеству работы данных сотрудников. Для заемщика они являются лицом кредитного учреждения. Для самой организации – одним из главных звеньев всего механизма. Это звено ни в коем случае не должно оказаться слабым, иначе стабильная работа банка в целом может оказаться под угрозой.

Профессия специалист по кредитованию — понятие очень широкое, встречаются множество наименований: кредитный менеджер или брокер, эксперт, оценщик, консультант или специалист по кредитованию и др. [39]

В современной практике кредитный специалист может также именоваться кредитным инспектором или кредитным экспертом.

К функциям кредитного специалиста относится не только процесс выдачи заёмных средств, но и верная оценка платежеспособности клиента, в результате которой банк должен получить возврат выданных средств и повысить уровень своих доходов.

В наиболее крупных банках в штате состоят несколько кредитных специалистов, каждый из которых отвечает за определенные виды кредитов (автокредит, ипотека, потребительский кредит и др.)

Кредитный специалист, обязанности которого кардинально отличаются от функций менеджеров и инспекторов, не занимается поиском клиентов, а

заключает договор и сопровождает займ до самого его закрытия с уже существующими клиентами. Для большей рентабельности банка поиск потенциальных клиентов среди юридических и физических лиц осуществляется специальным отделом. В обязанности кредитного специалиста в банке входит: Осведомление потенциальных клиентов о тарифах. Предоставление полной информации об условиях получения займа. Оказание помощи в выборе кредита. Расчет основных показателей займа, таких как: сроки, проценты, минимальный взнос и график платежей. Принятие заявлений о выдаче. Проверка пакета документов, предоставляемых заемщиком. Осуществление оценки кредитных рисков. Подготовка необходимых бумаг и документов. Контроль процесса выдачи денежных средств. Сопровождение сделки до полного погашения кредита. Кредитный специалист, обязанности которого включают все вышеперечисленные пункты, должен также обладать достаточным уровнем самоконтроля, что может понадобиться в непредвиденных ситуациях.

Даже из самого названия профессии можно сделать заключение, что кредитный специалист – это работник финансовой организации, чаще всего - банка, который должен:

- знать и продвигать политику банка в области предоставления заемных средств;
- умело ориентироваться в кредитных продуктах, предлагая потенциальным заемщикам наиболее подходящий;
- обладать логическим мышлением и способностью оценивать благонадежность клиента;
- принимать решения и быть за них ответственным [16].

Другими словами, кредитный специалист должен быть экспертом во всех вопросах, касающихся кредитования (от этапа приема заявления до момента окончания срока действия договора).

Задача кредитного специалиста – не просто выдать кредит, а оформить сделку с надежным заемщиком, обеспечив банку тем самым и возврат

средств, и определенный уровень дохода. Для наибольшей компетентности и быстрого удовлетворения потребностей заемщиков, специалисты по кредитной работе часто разделены по видам кредитования. Естественно, что профессия кредитного эксперта вовсе не подразумевает доскональное знание всех существующих кредитных программ по все направлениям кредитования. Как правило, специалисты в области кредитов четко дифференцированы между собой:

- Специалисты по кредитным картам;
- Специалисты по ипотеке;
- Специалисты по автокредитам и т.д.

Одни, например, занимаются исключительно ипотечными программами или даже подпрограммами, такими, как военная ипотека, другие – потребительскими ссудами и т.д. Это позволяет сотрудникам узнавать все тонкости, нюансы кредитного продукта и умело применять эти знания на практике [22].

Специалист по кредитованию общается с клиентами, оценивает платежеспособность заемщика, выбирает подходящие условия займа, оформляет кредиты и сопровождает их вплоть до закрытия. Уже внутри этой деятельности существуют специализации по следующим параметрам:

- кто именно является заемщиком (частное лицо или организация);
- что за кредит (потребительский, ипотечный, авто, кредиты для бизнеса) [16].

Хотя многие рабочие обязанности специалистов по кредитованию могут быть различными, главное — он осуществляет организацию и проведение всех кредитных операций. Это может быть:

- консультирование клиентов по условиям кредитования;
- расчет суммы займа и составление графика платежей;
- оформление заявки на кредит и проверка предоставленных документов;
- мониторинг платежеспособности клиентов, оценка рисков;

- контроль использования заемщиками полученных средств, сопровождение выданного кредита до полного его погашения;

- распространение иных банковских услуг [16].

В банке должностные обязанности специалиста по кредитованию:

- привлечение и консультирование клиентов;

- заключение кредитных договоров;

- обеспечение своевременного возврата финансовых средств [47].

В наиболее крупных банках кредитные специалисты имеют специализацию по видам кредитования: потребительское, ипотечное, автомобильное, карточные продукты.

В крупной компании кредитный сотрудник финансового отдела занимается:

- составлением финансового раздела бизнес-плана;

- поиском выгодных финансовых источников кредитования;

- работой с ценными бумагами (облигациями, векселями);

- управлением кредитным портфелем предприятия [22].

Также, в обязанности кредитного специалиста входят:

- информирование потенциального заемщика о существующих вариантах получения ссуды и выбор оптимального из них (при отсутствии в банке должности консультанта, но даже при ее наличии такие навыки обязательны);

- расчет суммы кредита и размера ежемесячных платежей в счет погашения задолженности;

- прием заявления на получение кредита;

- проверка наличия необходимых документов;

- оценка рисков невозврата кредита и присвоение заемщику соответствующего класса или рейтинга;

- передача пакета документов в службу безопасности и экономическую службу банка;

- предоставление заявки на рассмотрение кредитного комитета;

- подготовка документации (договоров займа, поручительства, залога; графика платежей; различных заявлений (например, на удержание суммы в погашение долга из заработной платы или списания с пластиковой карты);

- подписание договора; сопровождение договора, т.е. необходимость контроля своевременности уплаты долга (в крупных банках для этих целей создается специальный отдел) [22].

Кредитный специалист, обязанности которого также заключаются в ведении сделки, при необходимости должен собрать и подготовить все необходимые документы для выдачи любого вида займа. Основным таким документом является кредитный договор, который заполняется заемщиком и банковским учреждением. В документе оговариваются такие моменты, как: Соглашение заемщика на возврат средств. Сумма, предоставляемая в распоряжение. Штрафные санкции, предусмотренные нарушением правил договора. Решение о выдаче кредита принимается непосредственно комиссией банка, специалист лишь подает все необходимые документы. После утверждения эксперт принимает на сопровождение сделку до полного погашения кредита.

Немаловажными качествами кредитного специалиста должны быть логическое мышление и интуиция, которые помогают ему определить благонадёжность того или иного клиента, оценить его истинные намерения. Многие кредитные учреждения для этих целей посылают своих кредитных специалистов на прохождение психологических курсов.

Помимо профессиональных навыков кредитные специалисты должны обладать такими личными качествами как тактичность, коммуникабельность, умение принять верное решение, желание и умение общаться с людьми разных категорий, эмоциональная уравновешенность.

Говоря о личных качествах кредитного эксперта, хочется в первую очередь отметить наиболее важные и влиятельные стороны, такие как:

- Коммуникабельность;
- Приятный внешний вид;
- Опрятность;
- Тактичность;
- Эмоциональная устойчивость;
- Высокое чувство ответственности;
- Солидарность с политикой банка.

Кредитный специалист должен также обладать определенной интуицией и навыками психолога, чтобы иногда уже при беседе определить, чисты ли намерения потенциального заемщика. В связи с этим работников кредитных отделов периодически направляют на особые психологические курсы.

К профессионально важным качествам, оцененным как нежелательные, противопоказанным и недопустимым для сотрудников кредитного отдела банка, Н.В. Головешкина и А.А. Богданова отнесли:

- способность в течение достаточно длительного периода времени сосредотачивать внимание на одном предмете;
- в течение короткого времени удерживать в памяти необходимый материал (знаки, цифры);
- выполнять сильные и грубые движения;
- способность к мысленному манипулированию зрительными представлениями;
- умение концентрировать внимание на определенных повторяющихся периодах рабочего процесса;
- способность отбросить обычные (стандартные) методы и решения, ставшие негодными, и искать новые (оригинальные) решения, способность к эмоциональной отзывчивости на переживания других людей;
- стремление к обострению конфликта, склонность к ожесточенным дискуссиям и провоцированию конфликтов, неуравновешенность и чрезмерная жесткость по отношению к другим людям.

Таким образом, можно выделить четыре основные группы индивидуальных качеств, образующих в своей совокупности структуру профессиональной деятельности сотрудников кредитного отдела банка:

1) абсолютные ПВК - свойства, необходимые для выполнения профессиональной деятельности сотрудников банка как таковой на нормативно заданном или высоком уровне;

2) относительные ПВК, определяющие собой возможность достижения субъектом высоких («наднормативных») количественных и качественных показателей деятельности («ПВК мастерства»);

3) мотивационная готовность к реализации профессиональной деятельности сотрудников банка. Доказано, что высокая мотивация может существенно компенсировать недостаточный уровень развития многих ПВК (но не наоборот);

4) анти-ПВК - структура профессиональной деятельности сотрудников банка не предполагает отклонения от инструкций, и даже отсутствие показаний к инновационным решениям или неординарной деятельности в банке. Это свойства, которые выступают профессиональными противопоказаниями к той или иной деятельности. Они, в противоположность качествам первых трех групп, коррелируют с параметрами деятельности значимо, но отрицательно.

Важным итогом современных исследований ПВК профессиональной деятельности сотрудников кредитного отдела банка стало установление того, что деятельность требует, во-первых, определенной совокупности ПВК. Во-вторых, последняя является не «механической» суммой качеств, а их закономерно организованной системой. Между отдельными ПВК профессиональной деятельности кредитных специалистов банка устанавливаются функциональные взаимосвязи компенсаторного и содейственного типов; сама же система ПВК выступает как определенный комплекс субъектных свойств, специфичный для деятельности. Он не задан в готовом виде, а формируется у кредитных специалистов банка в ходе

освоения им деятельности. Более того, не только для деятельности в целом, но и для ее основных компонентов (ключевых действий, основных функций и др.) также формируются специфические подсистемы ПВК. Поэтому с внутренней - собственно психологической стороны - процесс деятельности представляет собой динамическую смену целостных подсистем ПВК, обеспечивающих каждый ее основной этап (действие, задачу, функцию). То есть для работы на должности специалист по кредитованию нужны следующие навыки и знания:

- Умение убеждать – без этого навыка не будет больших продаж;
- Стрессоустойчивость, и умение оставлять все профессиональные проблемы на работе;
- Умение вести переговоры – для того чтобы клиент вам верил, он должен чувствовать, что вы знаете больше него. Даже если это не так, нужно держаться на уровне, ведь специалист по кредитованию – это лицо банка;
- Умение усваивать большой объем информации – чаще всего при приеме на эту должность специалистов дополнительно обучают, так же тренинги проводят несколько раз в течении года, для успешной работы нужно максимально усваивать полученные знания;
- Умение сказать «Нет» — в процессе оформления кредитов многим клиентам приходится отказывать в выдаче, это особенно трудно сделать, когда цель кредита – лечение ребенка;
- Чувство стиля – это не обязательное качество, но доказано, что у специалистов, которые выглядят презентабельно намного больше клиентов, чем у других. И, как правило, платежеспособность их клиентов выше, чем у остальных [47].

Первые сложности могут возникнуть при работе с клиентами. Ведь они бывают разные: некоторые молчат и совсем соглашаются, а некоторые кричат и обвиняют специалиста во всех своих бедах.

В течение последних десятилетий основное внимание исследователей уделялось составлению перечней и систематизации возможных видов стресс-

факторов и причин повышенной напряжённости в деятельности специалистов, а также их типичных негативных последствий для психологического и физического здоровья представителей данного вида труда. Психологи ввели особое понятие "профессионального стресса у специалистов", в отличие от "обычного" нервно-психического напряжения рядовых сотрудников.

Деятельность специалиста связана со значительным напряжением, зачастую приводящим человека в состояние повышенной нервозности и стресса. Работа руководителей разного уровня связана с интенсивными нагрузками, большими объёмами перерабатываемой информации, высокой ценой деятельности и профессиональной, социальной и экономической ответственностью за результаты труда коллектива организации в целом.

О.С. Нестерова отмечает специфику данной профессии, которая заключается в большом количестве эмоционально насыщенных и когнитивно сложных межличностных контактов, что требует от специалиста значительного личного вклада в выполнение повседневных профессиональных обязанностей. Кроме того, как и в других профессиях, ориентированных на работу с людьми, большое значение имеет получение полноценной обратной связи об успешности и качестве работы — например, проявление уважения со стороны сотрудников, своевременное получение информации о качестве проведённых изменений или реализации новых планов и др. [46]

Современному специалисту организации, как отмечает Л.С. Степанян, постоянно приходится принимать нестандартные решения, быстро сосредотачиваться и переключать внимание с учётом неожиданно меняющихся условий, работать в режиме ожидания, неопределённости, дефицита или избытка времени, информации, различных ресурсов [61].

Воздействие указанных факторов ведёт к возрастанию интенсивности когнитивных, эмоциональных и коммуникационных нагрузок, предъявляющих повышенные требования к психологическим ресурсам руководителей. Практически любой аспект трудовой и профессиональной

деятельности может стать причиной стресса, если он рассматривается субъектом деятельности как превосходящий его возможности и ресурсы.

Как показывает статистика, длительное переживание стрессовых состояний или интенсивное воздействие стресс-факторов профессиональной среды могут привести к серьёзным эмоциональным и соматическим нарушениям: психосоматическим заболеваниям, десоциализации, разным видам профессиональных и личностных деформаций.

Стресс является одним из основных источников снижения эффективности труда и приводит к нарушениям психического и физического здоровья. В связи с этим остро встаёт вопрос о своевременной профилактике и коррекции стресса, которая, в первую очередь, должна основываться на полноценной диагностике ранних проявлений стресса, а также на выявлении индивидуальной предрасположенности конкретного человека к развитию стресса и использованию различных стратегий реагирования стрессовых ситуаций.

Главные стрессоры, определяющие уровень развития стресса у всех категорий специалистов коммерческой организации, связаны с присутствием в их работе большого числа разнообразных и сложных по содержанию задач. М.Б. Овчинникова выделяет следующие: стратегическое планирование, переработка и координация больших потоков информации, анализ и координация действий персонала, контроль сроков выполнения производственных заданий, жёсткие лимиты времени проектов. Иногда, мощным стрессором является недостаточная автономия исполнения, поскольку деятельность и решения специалиста должны обеспечивать требуемые экономические результаты. Так, для специалистов высшего звена наиболее характерными оказались стрессоры: напряжённые условия труда, перенасыщенный временной график, высокая интенсивность интеллектуальных нагрузок и большое количество проектов и коммуникаций разного уровня [49].

В результате состояние специалистов высшего звена характеризуется выраженными признаками психофизиологического истощения — эмоциональной и когнитивной напряжённостью, ухудшением самочувствия, интенсивным переживанием тревоги и депрессии, нарастанием хронического утомления и нарушений сна. Однако, заботясь о себе, не каждый руководитель задумывается о том, что является источником стресса для своего подчиненного.

О.В. Нестерова отмечает большое количество факторов, которые имеют потенциал для возникновения профессионального стресса специалистов, наиболее распространённые из них выделяет: мобильность, нехватка времени, недоступность ресурсов, рост ответственности, перегруженность работой, ответственность, отсутствие профессионального общения, внутрифирменная политика, стиль менеджмента, нарушения эргономики труда, низкий уровень мотивации, низкая организационная культура, изменения в структуре организации, стилях и технологиях работы, личностные особенности, конфликт работы с личной жизнью. Итак, главным стрессором для специалиста является бремя ответственности за решение разнообразных управленческих задач.

Таким образом, стресс — проблема управления, и каждому специалисту предстоит вооружиться знаниями о причинах возникновения профессиональных стрессов, их симптомах, типовых организационных и личностных проблемах, могущих стать источником стресса, а также об основных механизмах управления этим явлением.

### **1.3. Методологические основания исследования профессионального стресса**

В науке и обществе время от времени происходит изменение парадигмы - фундаментального предположения, представления о природе тех или иных явлений, событий, процессов. Одним из очередных изменений парадигм

является переход от каузального редукционизма к трансакционизму. В каузальном редукционизме событие сводится к предшествующей ему причине, тогда как в трансакционизме считается, что событие появляется как следствие общего влияния некоторого набора факторов. Такое изменение парадигмы имеет глубинную связь не только с исследованиями и практикой, но также и с самой структурой общества и с тем, как мы ведем себя в повседневной жизни. Оно затрагивает различные области наук о человеке. Наиболее заметен этот процесс при изучении отношений личности и среды.

Существенное значение для изучения природы стресса, механизмов его регуляции и преодоления имеют положения ряда психологических теорий и концепций, которые являются методологической основой для понимания сущности развития этого состояния у человека и особенностей его поведения в стрессогенных ситуациях.

Одним из наиболее значительных достижений отечественной психологии явилось создание концепции системного подхода, наиболее полно представленной в работах Б.Ф. Ломова [38]. Эта концепция определяет законы взаимосвязи и взаимообусловленности отражательных, регулятивных, коммуникативных функций психики, физиологических и других функций и структур организма, а также явлений, процессов и объектов внешнего мира. Она определяет иерархию взаимосвязей этих функций в процессе формирования и развития субъект-объектных отношений, в том числе порождающих состояние стресса, проявлений системообразующих факторов жизни и деятельности, зарождение системных свойств субъекта труда (например, работоспособности, профпригодности, стрессоустойчивости), роль их структурно-функциональных особенностей в регуляции деятельности и функциональных состояний [38].

Реализация системного подхода обуславливает необходимость изучения психологического стресса, стрессоустойчивости и других состояний и поведения человека при воздействии стресс-факторов в плане проявления человеком своих системных свойств, которые образуются в связи и в

результате включения человека в деятельность (жизнедеятельность), и оцениваются в процессе выполнения функций организации, контроля, планирования, корректировки, достижения рационального процесса саморегуляции устойчивости к стрессу.

Изучение психологического стресса и его преодоления с позиций системного подхода требует его анализа в различных планах. «Когда исследуемое явление рассматривается, как некоторая система (качественная единица), то главная задача здесь состоит в том, чтобы выявить “составляющие” этого явления и способ их организации. Именно в этом плане проводились (и проводятся) теоретические и экспериментальные исследования, нацеленные на вычленение процессов, из которых «складывается» психика, параметры психических состояний, свойств личности и т. д.» [38, с. 92].

Системный подход в изучении стресса и обеспечении его преодоления определяет и положение о взаимосвязи путей и методов достижения требуемого уровня этого состояния, о комплексном характере внешних факторов и условий, отражающихся в его значениях, о разнообразии уровней и механизмов психической регуляции стресса, возможностях взаимной компенсации и стимуляции различных компонентов психологической системы деятельности для поддержания требуемого уровня функциональной надежности (устойчивости).

Он основан на рассмотрении; во-первых, конкретной деятельности, как специфической формы активности человека, как части макроструктуры, как иерархии систем различного уровня; во-вторых, различных проявлений психического как целого, присущего субъекту; в-третьих, психических явлений как многоуровневой системы; в-четвертых, психических свойств с позиции множественности их отношений и разнопорядковости их характеристик; в-пятых, своеобразия процессов детерминации психических процессов-регуляторов рабочего поведения в системе.

Системообразующая роль эффективности деятельности человека или целедостижения в любых формах его активности отражает особенности тех системных связей, которые существуют между отдельными компонентами конкретной деятельности (активности).

Однако системный подход не обеспечивает всех необходимых оснований для изучения функциональной надежности и любых форм активности человека. По мнению А.В. Брушлинского, этот методологический принцип сам по себе не может определить, что именно в каждом конкретном случае является системой, подсистемой, ее компонентами и их взаимосвязями. Для того чтобы это определить, системный подход реализуется в совокупности с другими, более конкретными научными подходами, теориями и методами. Среди них следует выделить, прежде всего, такие, которые наиболее существенны для выявления особенностей психики, необходимых для регуляции процессов зарождения, проявления и купирования стресса [41].

К числу таких методологических концепций следует отнести деятельностный подход в изучении функциональных состояний, который основывается на положениях теории деятельности, предложенной А.Н. Леонтьевым [37], и концепции регулирующей роли психического отражения, разработанной Б.Ф. Ломовым [38]. Деятельностный подход определяет необходимость установления и учета причинно-следственных отношений на разных уровнях макроструктуры трудового процесса и тем самым позволяет проникнуть в сущность явлений, определяющих, в частности, особенности формирования и проявления стресса и регуляций его преодоления. Закономерности психического отражения предметного мира, соотношение образных конструктов в процессе деятельности, адекватность психических и физиологических ресурсов требованиям деятельности, изменение содержания, средств и условий трудового процесса и соответственно требований к человеку, возможность мобилизации функциональных резервов в

экстремальных условиях определяют особенности функциональной устойчивости человека в связи с конкретным характером его активности.

Положение о личностном подходе в изучении системных свойств и состояний человека реализует представления об особенностях проявления внутренних факторов активности и их роли в регуляции процессов формирования и реализации этих свойств и состояний человека. Имеются многочисленные экспериментальные данные, свидетельствующие о том, что функциональная надежность человека обуславливается не только его профессиональными характеристиками, но и особенностями мотивационной, когнитивной, психомоторной, эмоционально-волевой, темпераментальной и характерологической сферами личности.

В теории деятельности А.Н. Леонтьева, развивающего идеи Л.С. Выготского и С.Л. Рубинштейна, личность рассматривается как продукт общественного развития, а ядром личности является система относительно устойчивых иерархизированных мотивов как основных побудительных сил деятельности, некоторые из которых придают ей личностный смысл (смыслообразующие мотивы), другие – мотивы-стимулы, сосуществующие с первыми и играющие роль положительных или отрицательных побудительных факторов [37].

В широком смысле личностный подход в изучении функциональной надежности человека предусматривает оценку состояния различных систем и функций организма, обеспечивающих энергетический потенциал человека. Таким образом, личностный подход определяет необходимость ориентации на оценку психических и физиологических ресурсов и функциональных резервов человека при изучении закономерностей развития стресса, формирования устойчивости и противодействия ему.

В исследованиях функциональных состояний и, в частности, особенностей развития и проявления стресса на разных этапах жизненного и профессионального пути недостаточно отражены закономерности динамики жизни личности. Этот пробел в известной степени восполняется развиваемым

Л.И. Анцыферовой динамическим подходом, ориентированным на исследование закономерностей постоянного «движения» самой личности в пространстве своих качеств, своего возраста, меняющихся социальных норм и т. д. [3].

Данный подход имеет своей целью изучение качественных изменений в личности, прогрессивных или регрессивных форм и тенденций развития, причин трансформации личности, и в этом он отличается от тех динамических концепций личности, которые отражают в основном изменения функционально-энергетических характеристик человека. Разрабатываемый ею подход предусматривает активную роль самой личности в процессе своего развития путем установления места тех или иных событий в своей жизни, в определении их субъективной значимости, закреплении в своем психическом складе тех или иных форм поведения, изменений в душевной жизни и т. д. Эти факторы, в частности, позволяют понять своеобразие процессов регуляции функциональных состояний на различных этапах профессионализации человека, индивидуальных различий в характере реакций психики и организме на разные стресс-факторы, избирательность в выборе стратегий преодоления и т. д.

Существенное значение для развития исследований в области психологии стресса и его преодоления (помимо изложенных выше методологических и теоретических подходов и концепций) имеет положение субъектно-деятельностного подхода, основанного на научных идеях Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, Б.Ф. Ломова и развитого в трудах К.А. Абульхановой-Славской, А.В. Брушлинского, Е.А. Климова и других исследователей [2, 13, 27, 37, 38, 55].

Согласно этому подходу, человек в результате включения в процесс трудовой деятельности и в другие виды целенаправленной и осознаваемой активности (учеба, игра, общение) приобретает специфические свойства и качества самоорганизации, саморегуляции и самоконтроля, согласования внешних и внутренних условий и средств активности, координации всех

психических процессов, состояний и свойств с объективными и субъективными условиями своей активности и, в частности, профессиональной деятельности.

Важнейшими положениями субъектно-деятельностного подхода являются: 1) неразрывная связь и взаимовлияние человека и деятельности, в которую он включен; 2) творческий и самостоятельный характер деятельности, которую он выполняет; 3) понимание деятельности как целенаправленной, сознательной, практически преобразующей активности человека по отношению к внешнему миру и к самому себе; 4) развитие субъекта в деятельности и изменение самой деятельности. Таким образом, согласно субъектно-деятельностному подходу человек, его психика формируются и проявляются в ходе деятельности, всегда социальной, творческой, самостоятельной, преобразующей.

Характеризуя труд человека как «функциональную систему», а самого человека - как субъекта труда, инициатора активности, Е.А. Климов предложил для изучения уровня его сформированности следующие психологические признаки субъекта труда [27].

Первый признак характеризует осознание человеком социальной ценности результата труда, а уровень осознания определяется на основании: а) степени представленности у субъекта труда знаний о требованиях к результату труда; б) характера познания социальной ценности предвидимых результатов труда для себя и для общества; в) эмоциональных проявлений субъекта деятельности и их адекватности его представлениям и знаниям.

Второй признак - сознание обязательности выполнения порученного дела в заданных нормах (социальная и профессиональная ответственность, чувство долга). Уровень представленности данного признака определяется на основании: а) оценки характера осознания необходимости и ответственности за выполнение работы; б) оценки адекватности эмоционального состояния субъекта труда уровню его осознания.

Третий признак - сознательное применение орудий труда, средств достижения профессиональных целей, которое рассматривается с позиций по уровневой представленности по следующим характеристикам: а) степень теоретической подготовленности к выполнению профессиональной деятельности (знание зависимостей между свойствами предметов, орудий и субъектом труда); б) степень сформированности профессиональных навыков и умений; в) адекватность эмоциональных проявлений уровню готовности субъекта труда.

Четвертый признак - осознание профессиональной значимости межличностных отношений, оценка уровня которого осуществляется на основании глубины знания и понимания субъектом труда вклада других людей в создание материальных ценностей общества, которые он использует в своей профессиональной деятельности, а также с учетом характера эмоциональных переживаний отношения к людям труда, к ценностям, которые они создают [27].

Перечисленные психологические признаки в субъектно-деятельностном подходе раскрываются через систему психологических регуляторов активности субъекта, таких, как «образ объекта» (представления, глубина познания и чувственное отражение предметов и явлений трудового воздействия), «образ субъекта» (представление о самом себе как участнике трудового процесса), «образ субъект-объектных и субъект-субъектных отношений» (представления о межличностных отношениях и групповых процессах в различных звеньях трудового сообщества).

Таким образом, состояние стресса как системная категория определяется совокупностью деятельностно-ориентированных взаимосвязанных свойств и качеств человека, формирующих структурно-функциональные характеристики человека. Это состояние имеет свою иерархию показателей, а его системообразующими факторами являются параметры стрессоустойчивости, работоспособности, пригодности к выполнению определенных трудовых задач с заданной эффективностью и

качеством, а субъективной мерой - самочувствие и настроение, удовлетворенность процессом и результатом труда.

Системность категории стресса обуславливается также отражением в ней как «внутренних» свойств человека, предопределяющих и регулирующих процесс функциональной надежности и успеха в деятельности, так и «внешних» свойств, характеризующих наличный потенциал субъекта труда (его функциональный ресурс и резервы, знания, навыки, умения, опыт и др.), обеспечивающих функциональный комфорт и выполнение конкретной деятельности.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ I

Работа в современной организации сопряжена с многочисленными и сильными стрессами. Профессиональный стресс - психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации)

Таким образом, в нашей работе под профессиональным стрессом понимаем комплекс физиологических и психологических проявлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивным последствиям на конкретную трудовую ситуацию и профессиональной жизни человека в целом.

Выделяют три концептуальные ориентации в исследовании профессионального стресса: 1) экологический подход; 2) транзактный подход; 3) регуляторный подход.

Методологическую основу стресса составляют системный подход (Б.Ф. Ломова), деятельностный подход (А.Н. Леонтьев), личностный подход, динамический подход (Л.И. Анциферова) и субъектно-деятельностный подход (на идеях Б.Г. Ананьева, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, С.Л. Рубинштейна и развитого в трудах К.А. Абульхановой-Славской, А.В. Брушлинского, Е.А. Климова и др)

Поэтому, исследуя профессиональный стресс, важно учитывать профессиональную ситуацию, предъявляемые ею требования, разнообразные организационные факторы, а также личностные характеристики субъекта деятельности.

Кредитный специалист - это работник финансовой организации, чаще всего - банка, который должен быть экспертом во всех вопросах, касающихся кредитования (от этапа приема заявления до момента окончания срока действия договора).

Специалист по кредитованию общается с клиентами, оценивает платежеспособность заемщика, выбирает подходящие условия займа, оформляет кредиты и сопровождает их вплоть до закрытия.

Деятельность специалиста связана со значительным напряжением, зачастую приводящим человека в состояние повышенной нервозности и стресса. Заключается в большом количестве эмоционально насыщенных и когнитивно сложных межличностных контактов, что требует от специалиста значительного личного вклада в выполнение повседневных профессиональных обязанностей.

## **ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ С ПРОЯВЛЕНИЯМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА КРЕДИТНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ**

### **2.1. Описание выборки и хода исследования**

В соответствии с поставленными целями и задачами нами было проведено эмпирическое исследование по выявлению зависимости личностных особенностей кредитных специалистов и проявлений профессионального стресса.

Исследование проводилось на базе ООО «Финансовый клуб» г. Красноярска.

В исследовании принимали участие 58 кредитных специалиста в возрасте 24-37 лет, с профессиональным стажем 3-7 лет, осуществляющие выдачу кредитов и взыскание, сопровождение просроченной задолженности.

Для проведения эмпирического исследования использовался единый комплекс методических средств, позволяющий в общем виде оценить и сопоставить личностные особенности и проявления профессионального стресса у сотрудников кредитной организации с применением современных психодиагностических средств и методов статистической обработки данных.

В состав диагностического комплекса вошли две группы методик:

1. Методики на выявление уровня и проявлений профессионального стресса сотрудников кредитной организации:

- методика «Шкала профессионального стресса» Д.Фонтана применялась для выявления уровня профессионального стресса

Методика позволяет выявить следующие уровни профессионального стресса:

- Низкий: 0-15 баллов – стресс не является проблемой в жизни. Сказанное отнюдь не означает, что уровень не позволяет сохранять состояние

занятости и удовлетворенности. Данная шкала предназначена только для того, чтобы оценить нежелательные ответы на стресс.

- Умеренный: 16-30 баллов - умеренный уровень стресса для занятого и много работающего профессионала. Тем не менее следует проанализировать ситуацию и посмотреть, как можно разумно уменьшить стресс.

- Высокий: 31-45 баллов - стресс представляет безусловную проблему. Очевидна необходимость коррекционных действий. Чем дольше человек будете работать при таком уровне стресса, тем тяжелее что-либо сделать с ним. Это серьезный повод для тщательного анализа профессиональной жизни.

- Очень высокий: 46-60 баллов - на этом уровне стресс представляет собой главную проблему и что-то должно быть сделано немедленно. Человек может оказаться очень близко к стадии истощения в общем адаптационном синдроме. Напряжение должно быть ослаблено.

- Методика «Дифференцированная оценка работоспособности» (ДОРС) А.Б. Леоновой и С.Б. Величковской.

Данная методика направлена на выделение в общей симптоматике переживаемого человеком состояния основных компонентов, которые соответствуют качественно неоднородным видам состояний сниженной работоспособности: утомления, монотонии, психического пресыщения и психической напряженности (или в современной терминологии - стресса).

Методика ДОРС представляет собой опросник, содержащий четыре основные шкалы, которые соответствуют названным видам состояний сниженной работоспособности. Каждая шкала содержит по 10 пунктов - коротких утверждений, содержащих прямые или обратные формулировки наиболее типичных симптомов отдельно для каждого вида состояния сниженной работоспособности. Для оценки степени выраженности субъективного переживания по каждому пункту опросника испытуемому предлагается использовать 4-балльную монополярную шкалу, соответствующую четырем градациям: 1 - низкую, 2 - умеренную, 3 - выраженную, 4 - сильную.

Таким образом, в целом опросник включает 40 пунктов, равномерно распределенных по 4 шкалам: утомления, монотонии, пресыщения и стресса.

В качестве основных показателей методики используются индексы, отдельно подсчитываемые для каждой из шкал по следующим формулам:

- индекс утомления (ИУ) = E (п.п. 9, 11, 12, 21, 32) - Z (п.п. 2, 10, 14, 27, 28) + 25;

- индекс монотонии (ИМ) = Z (п.п. 5, 6, 16, 23, 24, 33, 35) - E (п.п. 3, 25, 30) + 15;

- индекс пресыщения (ИП) = Z (п.п. 4, 13, 15, 19, 36, 39) - Z (п.п. 1, 17, 20, 26) + 20;

- индекс стресса (ИС) = Z (п.п. 7, 18, 22, 31, 34, 37, 49) - 1 (п.п. 8, 29, 38) + 15.

Для качественной интерпретации получаемых значений для каждого индекса были выделены следующие критические диапазоны степени выраженности состояний:

- низкой (ИУ — до 15 баллов, ИМ - до 15 баллов, ИП - до 16 баллов, ИС - до 16 баллов);

- умеренной (ИУ - до 25 баллов, ИМ - до 25 баллов, ИП до 24 баллов, ИС - до 24 баллов);

- выраженной (ИУ - до 31 балла, ИМ - до 30 баллов, ИП - до 30 баллов, ИС До 30 баллов);

- высокой (ИУ - от 32 баллов, ИМ - от 31 баллов; ИП - от 31 баллов, ИС - от 31 баллов).

Выделение «пиков» по шкалам и сопоставление их с нормативными значениями позволяет выделить доминирующий вектор в развитии стрессовых реакций у отдельного человека или группы лиц.

Методика диагностики состояния стресса (А.О. Прохоров).

Методика позволяет выявить особенности переживания стресса: степень самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл (ответ «нет» оценивается в 0 баллов).

Для качественной интерпретации получаемых значений для каждого индекса были выделены следующие критические диапазоны степени выраженности самоконтроля и эмоциональной лабильности: 0 - 4 балла - означает высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях; 5 - 7 баллов - умеренный уровень; 8 - 9 баллов - слабый уровень.

Высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях: Человек ведет себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеет регулировать свои собственные эмоции. Как правило, такие люди не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях.

Умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях. Человек не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации. Иногда он умеет сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие (человек «выходит из себя»).

Слабый уровень регуляции в стрессовых ситуациях. Такие люди характеризуются высокой степенью переутомления и истощения. Они часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой. Таким людям важно развивать навыки саморегуляции в стрессе.

Вторая группа методик направлена на выявление личностных характеристик сотрудников кредитной организации:

- Методика УСК (уровень субъективного контроля) Е.Ф. Бажин, а Е.А. Голынкиной, Л.М. Эткинда.

В основе данной методики лежит концепция локуса контроля Дж. Роттера. Однако у Роттера локус контроля считается универсальным по отношению к любым типам ситуаций: локус контроля одинаков и в сфере достижений, и в сфере неудач. При разработке методики УСК авторы исходили из того, что иногда возможны не только однонаправленные сочетания локуса контроля в различных по типу ситуациях. В связи с этим разработчики теста предложили выделить в методике диагностики локуса

контроля субшкалы: контроль в ситуациях достижения, в ситуациях неудачи, в области производственных и семейных отношений, в области здоровья.

Всего опросник УСК состоит из 44 пунктов.

В целях повышения достоверности результатов опросник сбалансирован по следующим параметрам:

1) по интернальности - экстернальности - половина из пунктов опросника сформулирована таким образом, что положительный ответ на них дадут люди с интернальным УСК, а другая половина сформулирована так, что положительный ответ на нее дадут люди с экстернальным УСК;

2) по эмоциональному знаку - равное количество пунктов опросника описывают эмоционально позитивные и эмоционально негативные ситуации;

3) по направлению атрибуций - равное количество пунктов сформулировано в первом и третьем лице.

Описание шкал:

Шкала общей интернальности (Ио).

Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями: интернальный контроль, интернальная личность. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни есть результат их собственных действий, что они могут ими управлять, и, таким образом, они чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет говорить об интерналах как о более уверенных в себе, более спокойных и благожелательных, более популярных в сравнении с экстерналами. Их отличает более позитивная система отношений к миру и большая осознанность смысла и целей жизни.

Низкий показатель по этой шкале соответствует низкому уровню субъективного контроля: экстернальный контроль, экстернальная личность. Такие люди не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их

развитие. Они полагают, что большинство событий их жизни является результатом случая или действия других людей. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет говорить об экстерналах как о людях с повышенной тревожностью, обеспокоенностью. Их отличает конформность, меньшая терпимость к другим и повышенная агрессивность, меньшая популярность в сравнении с интерналами.

Шкала интернальности в области достижений (Ид).

Высокие показатели по этой шкале соответствуют высокому уровню субъективного контроля над эмоционально положительными событиями и ситуациями. Такие люди считают, что они сами добились всего того хорошего, что было и есть в их жизни, и что они способны с успехом преследовать свои цели в будущем.

Низкие показатели по шкале свидетельствуют о том, что человек приписывает свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам - везению, счастливой судьбе или помощи других людей.

Шкала интернальности в области неудач (Ин).

Высокие показатели по этой шкале говорят о развитом чувстве субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям, что проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неприятностях и страданиях.

Низкие показатели свидетельствуют о том, что человек склонен приписывать ответственность за подобные события другим людям или считать их результатом невезения.

Шкала интернальности в семейных отношениях (Ис).

Высокие показатели означают, что человек считает себя ответственным за события, происходящие в его семейной жизни.

Низкие указывают на то, что субъект считает не себя, а своих партнеров причиной значимых ситуаций, возникающих в его семье.

Шкала интернальности в области производственных отношениях (Ип).

Высокие показатели свидетельствует и том, что человек считает свои действия важным фактором организации собственной производственной деятельности, складывающихся отношении в коллективе, своего продвижения и т.д.

Низкие указывают на то, что человек склонен приписывать более важное значение внешним обстоятельствам - руководству, товарищам по работе, везению - невезению.

Шкала интернальности в области межличностных отношений (Им).

Высокие показатели свидетельствуют о том, что человек считает именно себя ответственным за построение межличностных отношений с окружающими.

Низкие указывают на то, что человек склонен приписывать более важное значение в этом процессе обстоятельствам, случаю или окружающим его людям.

Шкала интернильности в отношении здоровья и болезни (Из).

Высокие показатели свидетельствуют о том, что человек считает себя во многом ответственным за свое здоровье: если он болен, то обвиняет в этом себя и полагает, что выздоровление во многом зависит от его действий.

Человек с низкими показателями по этой шкале считает болезнь и здоровье результатом случая и надеется на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей.

- Тест самооценки Дембо - Рубинштейн в модификации А.М. Прихожан использовался для исследования самооценки кредитными специалистами своих качеств.

Данная методика основана на непосредственном оценивании (шкалировании) ряда личных качеств, таких как здоровье, способности, характер и т. д.

Обследуемым предлагается на вертикальных линиях отметить определенными знаками уровень развития у них этих качеств (показатель самооценки) и уровень притязаний, т. е. уровень развития этих же качеств,

который бы удовлетворял их. Каждому испытуемому предлагается бланк методики, содержащий инструкцию и задание.

Предлагаются семь линий. Они обозначают: здоровье, ум, способности, характер, авторитет у сверстников, умение многое делать своими руками, умелые руки, внешность, уверенность в себе.

Обработка проводится по шести шкалам (первая, тренировочная - «здоровье» - не учитывается). Каждый ответ выражается в баллах от 0 до 10.

По каждой из шести шкал определяется: высота самооценки:

- Методика определения доминирующего состояния Л.В. Куликова.

Назначение методики - определение характеристик настроений и некоторых других личностных характеристик и психических состояний с помощью субъективных оценок обследуемого. Основным назначением опросника является диагностика относительно устойчивых (доминирующих) состояний.

В данной методике при интерпретации полученных числовых величин используется перевод сырых баллов в стандартные, в Г-оценки. Шкалы стандартных Т-баллов построены таким образом: средние величины приравниваются к 50 Т-баллам; 10 Т-баллов равны одной сигме. (Сигма – среднеквадратичное отклонение.)

Повышенные оценки по той или иной шкале - это оценки в 55 и более Т-баллов. Это отклонение от средней величины в большую сторону более чем наполовину сигмы. Пониженные оценки - это оценки в 45 и менее Т-баллов. Это отклонение от средней величины в меньшую сторону более чем наполовину сигмы.

Высокие оценки - это оценки в 60 и более Т-баллов. Низкие оценки – это оценки в 40 и менее Т-баллов.

Основные шкалы:

- Шкала «Ак»: «активное – пассивное отношение к жизненной ситуации».

Высокие оценки (более 60 Т-баллов). Выражено активное, оптимистическое отношение к жизненной ситуации, есть готовность к преодолению препятствий, вера в свои возможности. Ощущение сил для преодоления препятствий и достижения своих целей. Жизнерадостность выше, чем у большинства людей.

Низкие оценки (менее 40 Т-баллов). Пассивное отношение к жизненной ситуации, в оценке многих жизненных ситуаций преобладает пессимистическая позиция, неверие в возможность успешного преодоления препятствий.

- Шкала «Бо»: «бодрость - уныние».

Высокие оценки. Повышенное, бодрое настроение, преобладает положительный эмоциональный фон. Расширение интересов, ожидание радостных событий в будущем. Выражено желание действовать.

Низкие оценки. Пониженное, печальное настроение, уныние, преобладает отрицательный эмоциональный фон. Свойственны: разочарованность ходом событий, сужение интересов, в картине будущего мрачные тона, смысл будущего неясен. При очень высоких оценках – подавленность, чувство грядущего несчастья, гипотимность.

- Шкала «То»: «тонус: высокий - низкий».

Высокие оценки. Характерна высокая активность, стеническая реакция на возникающие трудности. Субъективные ощущения внутренней собранности, запаса сил, энергии. Готовность к работе, в том числе длительной.

Низкие оценки. Характерна усталость, несобранность, вялость, инертность, низкая работоспособность. Меньше возможностей проявлять активность, расходовать энергию, уменьшен ресурс сил, повышена утомляемость. Склонность проявлять астенические реакции на возникающие трудности.

- Шкала «Ра»: «раскованность – напряженность».

Высокие оценки. В текущей ситуации человек не усматривает вызова, стоящие проблемы в значительной степени разрешены или успешно решаются. Желаемые цели воспринимаются как вполне достижимые. Возможно, что ситуация оценивается как неразрешимая, но ее активное отвержение отсутствует, эмоциональная острота неприятия стерта. Нет сильного стремления осуществлять какие-либо изменения в себе, своем поведении или в ситуации, интенсивно выполнять необходимые преобразования, расширять владение ситуацией. Характерна раскованность. При очень высоких оценках - безразличие, успокоенность.

Низкие оценки. Преобладает интенсивное стремление осуществить необходимое, в более полной мере действовать, вести себя желаемым образом. Переживание большой значимости происходящих в жизни субъекта событий, текущей ситуации; переживание повышенной значимости осуществляемого поведения, деятельности. Свойственно увеличенное вовлечение ресурсов или активизация защитных механизмов.

- Шкала «Сп»: «спокойствие – тревога».

Высокие оценки. Большая уверенность в своих силах и возможностях, чем у большинства людей.

Низкие оценки. Наличествует склонность испытывать беспокойство в широком круге жизненных ситуаций, видеть угрозу престижу, благополучию, независимо от того, насколько реальны причины. Ожидание событий с неблагоприятным исходом, предчувствие будущей угрозы (наказания, потери уважения или самоуважения) без ясного осознания ее источников.

- Шкала «Ус»: «устойчивость – неустойчивость эмоционального тона».

Высокие оценки. Преобладает ровный положительный эмоциональный тон, спокойное протекание эмоциональных процессов. Высокая эмоциональная устойчивость, в состоянии эмоционального возбуждения сохраняется адекватность и эффективность психической саморегуляции, поведения и деятельности. Очень низкие оценки можно интерпретировать как эмоциональную ригидность.

Низкие оценки. Снижена эмоциональная устойчивость, легко возникает эмоциональное возбуждение, настроение изменчиво, повышена раздражительность, преобладает негативный эмоциональный тон.

- Шкала «Уд»: «удовлетворенность – неудовлетворенность жизнью в целом (ее ходом, процессом самореализации)».

Высокие оценки. Удовлетворенность жизнью в целом, ее ходом, самореализацией, тем, как идет жизнь. Человек ощущает способность брать на себя ответственность и возможность делать свой выбор, в котором слышен голос собственного «Я». Субъект чувствует готовность преодолеть трудности в реализации своих способностей (если высшие потребности активизированы). Достаточно высокая оценка личностной успешности.

Низкие оценки. Неудовлетворенность жизнью в целом, ее ходом, процессом самореализации и тем, как именно в настоящее время разворачиваются основные жизненные события. Низкая оценка личностной успешности. В настоящее время человек не нашел себя полностью, не раскрыл, не ощутил в себе надежных внутренних опор, не чувствует способности требовать от самого себя правдивых ответов. Часто характерен уход в сомнения, который позволяет уклониться от необходимости делать жизненный выбор, прислушиваясь, прежде всего к самому себе, принимая на себя ответственность за то, что с тобой происходит.

Контрольная шкала

- Шкала «По»: «положительный - отрицательный образ самого себя».

Эта шкала вспомогательная, она позволяет определить критичность самооценивания (низкую или высокую), адекватность самооценивания. В шкале 6 пунктов.

Очень высокие оценки говорят о недостаточно развитом понимании себя. Сумма более 65 баллов дает основания предполагать низкую критичность в самооценивании, недостаточную адекватность самооценки, неискренность. Другими причинами могут быть: отрицательное отношение к

обследованию, влияние сильной заинтересованности обследуемого в «положительных, хороших» результатах обследования.

Оценки 60-64 балла означают сниженную критичность в самооценивании, недостаточную адекватность самооценки. Если по шкалам «Ус», «Сп» или «Уд» получены высокие оценки – более 60, то, скорее всего, данные в целом недостаточно надежны.

Показатели в диапазоне 40-59 характеризуют степень принятия личностью себя. Чем выше стандартный балл, тем ниже критичность самооценивания и больше принятие себя со всеми своими недостатками. При оценках менее 50 баллов есть основания говорить о достаточной искренности в ответах, выраженном стремлении к адекватности в оценке своих психологических особенностей и своего состояния, о критичности в самооценивании.

Низкие оценки - менее 40 баллов - говорят не только о высокой критичности в оценке себя и большом стремлении быть искренним, но и о негативном отношении к себе.

## **2.2. Анализ результатов исследования**

Рассмотрим полученные результаты исследования личностных характеристик сотрудников кредитной организации.

Исследование уровня субъективного контроля сотрудников проводилось с помощью методики УСК (уровень субъективного контроля) Е.Ф. Бажин, а Е.А. Голынкиной, Л.М. Эткинда.

Рассмотрим результаты исследования уровня субъективного контроля по методике УСК Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, Л.М. Эткинда сотрудников кредитной организации, представленные на Рис. 1:



Рис. 1. Профиль субъективного контроля сотрудников кредитной организации (по методике УСК Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, Л.М. Эткинда)

Низкий показатель по шкале общей интернальности (Ио) соответствует низкому уровню субъективного контроля: экстернальный контроль, экстернальная личность. Сотрудники кредитной организации не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие. Они полагают, что большинство событий их жизни является результатом случая или действия других людей.

В области достижений сотрудники по взысканию задолженности приписывают свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам - везению, счастливой судьбе или помощи других людей.

Высокие показатели по этой шкале интернальности в области неудач говорят о развитом чувстве субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям, что проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неприятностях и страданиях.

Сотрудники считают себя ответственным за события, происходящие в их семейной жизни.

В области производственных отношении сотрудники склонны приписывать более важное значение внешним обстоятельствам - руководству, товарищам по работе, везению-невезению.

В области межличностных отношений сотрудники приписывают более важное значение в этом процессе обстоятельствам, случаю или окружающим его людям.

Высокие показатели по шкале интернальности в отношении здоровья и болезни свидетельствуют о том, что сотрудники считают себя во многом ответственным за свое здоровье.

Таким образом, у сотрудников кредитной организации преобладает низкий уровень субъективного контроля: экстернальный контроль, экстернальная личность. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет говорить о сотрудниках экстерналах кредитной организации как о людях с повышенной тревожностью, обеспокоенностью. Их отличает конформность, меньшая терпимость к другим и повышенная агрессивность.

Рассмотрим особенности самооценки кредитных специалистов, полученные с помощью методики Дембо-Рубинштейн. На Рис. 2 представлены основные результаты исследования самооценки сотрудников кредитной организации.

Кредитные специалисты демонстрируют адекватный и высокий уровень самооценки

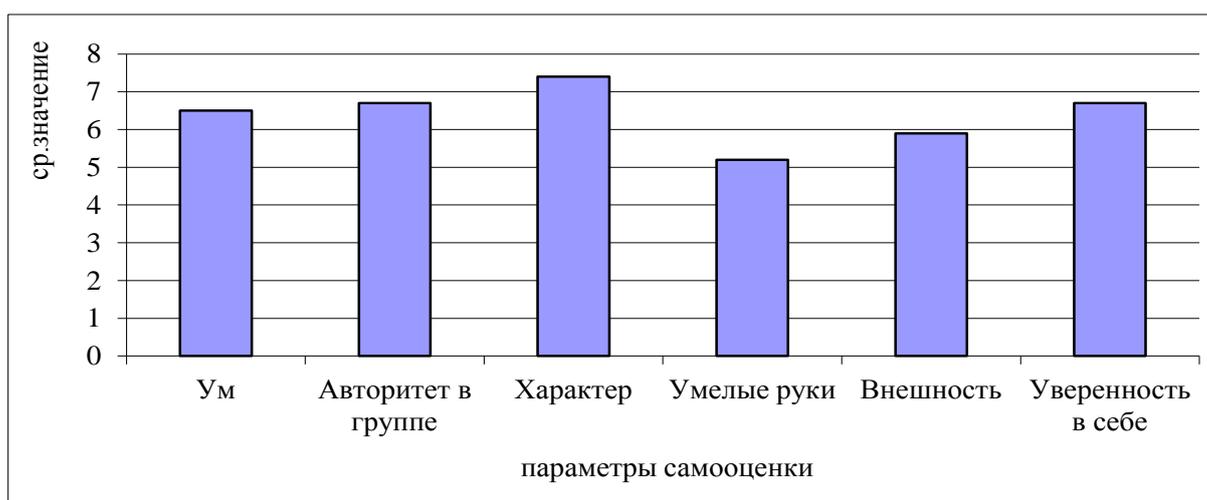


Рис. 2. Среднегрупповые значения самооценки сотрудников кредитной организации.

Согласно представленным на Рис. 2 данными показателей самооценки сотрудники кредитной организации высоко оценивают интеллектуальные

способности (6,5 баллов), собственный авторитет в коллективе (6,7 баллов), характер (7,4 балла) и высоко уверены в себе (6,7 баллов). На среднем уровне оценивают умение делать что-либо своими руками (5,2 балла) и внешность (5,9 баллов). Следует отметить, что отсутствуют характеристики, которым бы сотрудники кредитной организации дали низкую оценку.

Оценка относительно устойчивых (доминирующих) состояний кредитных специалистов проводилось с помощью методики Л.В. Куликова.

Были проанализированы следующие доминирующие состояния сотрудников кредитной организации, представленные по шкалам:

- Шкала «Ак»: «активное - пассивное отношение к жизненной ситуации».
- Шкала «То»: «тонус: высокий - низкий».
- Шкала «Ра»: «раскованность - напряженность».
- Шкала «Сп»: «спокойствие - тревога».
- Шкала «Ус»: «устойчивость - неустойчивость эмоционального тона».
- Шкала «Уд»: «удовлетворенность - неудовлетворенность жизнью в целом (ее ходом, процессом самореализации)».
- Шкала «По»: «положительный - отрицательный образ самого себя».

Полученные результаты по контрольной шкале «По»: «положительный – отрицательный образ самого себя» (показатели в группе составляет  $Po=48,4$ ) дает основания говорить о достаточной искренности в ответах, выраженном стремлении к адекватности в оценке своих психологических особенностей и своего состояния, о критичности в самооценивании.

Основные показатели в доминирующих состояниях сотрудников кредитной организации представлены на Рис. 3:



Рис. 3. Характеристики настроений и доминирующих состояний сотрудников кредитной организации.

Рассмотрим особенности доминирующих состояний сотрудников кредитной организации.

Показатель по шкале «Ак»: «активное - пассивное отношение к жизненной ситуации» (Ак=54,6±0,24 Т-баллов) свидетельствует о достаточно активном, оптимистическом отношении к жизненной ситуации, есть готовность к преодолению препятствий, вера в свои возможности. Ощущение сил для преодоления препятствий и достижения своих целей.

Показатель по шкале «Бо»: «бодрость - уныние» (Бо = 44,5 ± 0,09 Т-баллов) свидетельствует о сниженном настроении, тенденция к преобладанию отрицательного эмоционального фона. Для сотрудников кредитной организации свойственны: разочарованность ходом событий, сужение интересов, неясность смысла будущего.

Полученные результаты по шкале «То»: «тонус: высокий - низкий» (То = 46,4 ± 0,21 Т-баллов) позволяют сделать вывод, что для сотрудников кредитной организации характерна усталость, несобранность, вялость, инертность, низкая работоспособность. Меньше возможностей проявлять активность, расходовать энергию, уменьшен ресурс сил, повышена

утомляемость. Склонность проявлять астенические реакции на возникающие трудности.

Готовность к работе, в том числе длительной, позволяют сделать выводы, что для сотрудников кредитной организации характерна усталость, несобранность, вялость, инертность, низкая работоспособность. Меньше возможностей проявлять активность, расходовать энергию, уменьшен ресурс сил, повышена утомляемость. Склонность проявлять астенические реакции на возникающие трудности.

Низкие значения по шкале «Ра»: «раскованность – напряженность» ( $Ra = 39,7 \pm 0,17$  Т-баллов) свидетельствуют о преобладании у сотрудников интенсивного стремления осуществить необходимое, в более полной мере действовать, вести себя желаемым образом. Сотрудники кредитной организации придают большую значимость происходящих в их жизни событий, текущей ситуации; переживание повышенной значимости осуществляемого поведения, деятельности. Для них свойственно увеличенное вовлечение ресурсов или активизация защитных механизмов.

Низкие значения по шкале «Сп»: «спокойствие - тревога» ( $Sp = 40,7 \pm 0,19$  Т-баллов) свидетельствуют о наличии у сотрудников склонности испытывать беспокойство в широком круге жизненных ситуаций, видеть угрозу престижу, благополучию, независимо от того, насколько реальны причины. Ожидание событий с неблагоприятным исходом, предчувствие будущей угрозы (наказания, потери уважения или самоуважения) без ясного осознания ее источников.

Показатели по шкале «Ус»: «устойчивость - неустойчивость эмоционального тона» ( $Us = 50,4 \pm 0,26$  Т-баллов) позволяет сделать вывод о средних показателях эмоциональной устойчивости, настроение изменчиво в умеренной степени, возможно появление повышенной раздражительности.

Показатели по шкале «Уд»: «удовлетворенность - неудовлетворенность жизнью в целом (ее ходом, процессом самореализации)» ( $Ud = 52,8 \pm 0,29$  Т-баллов) свидетельствуют о средних показателях. В целом, сотрудники

кредитной организации удовлетворены жизнью, ее ходом, самореализацией, тем, как идет жизнь. Снижена способность брать на себя ответственность и возможность делать свой выбор, в котором слышен голос собственного «Я». Личностную успешность сотрудники оценивают на среднем уровне.

Таким образом, доминирующее состояние сотрудников кредитной организации характеризуется следующими характеристиками:

- активное, оптимистическое отношение к жизненной ситуации, сниженное настроение, тенденция к преобладанию отрицательного эмоционального фона;

- характерна усталость, несобранность, вялость, инертность, низкая работоспособность;

- интенсивное стремление осуществить необходимое, в более полной мере действовать, вести себя желаемым образом;

- наличие беспокойства в широком круге жизненных ситуаций;

- умеренная эмоциональная устойчивость, настроение изменчиво в умеренной степени, возможно появление повышенной раздражительности;

- удовлетворенность жизнью в целом, ее ходом, самореализацией, сниженная способность брать на себя ответственность и возможность делать свой выбор.

Далее нами проводился анализ уровня профессионального стресса и его проявления у сотрудников кредитной организации.

Определение уровня профессионального стресса проводилось с помощью методики «Шкала профессионального стресса» Д. Фонтана.

Основные показатели уровня профессионального стресса сотрудников кредитной организации представлены на Рис. 4:

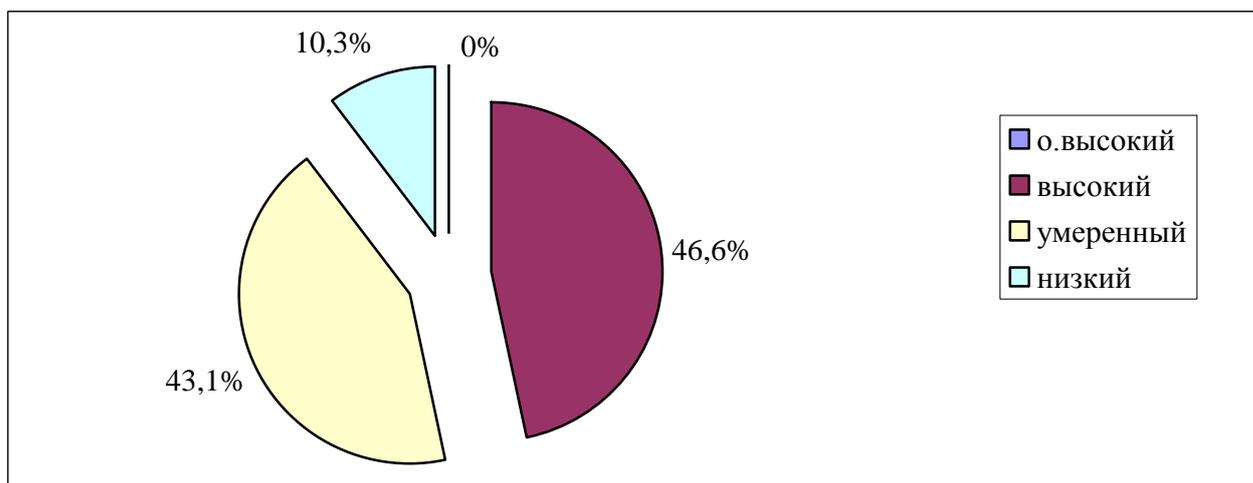


Рис. 4. Уровень профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

В результате исследования уровня профессионального стресса сотрудников кредитной организации выявлено, что показатели профессионального стресса практически в равной мере распределились на умеренном и высоком уровне выраженности (умеренный - 43,1%, высокий - 46,6%), низкий уровень имеют 10,3% сотрудников. Очень высокий профессиональный стресс среди сотрудников кредитной организации не выявлен.

Среднегрупповой показатель ( $29,6 \pm 0,21$ ) свидетельствует о преобладании в исследуемой группе сотрудников кредитной организации высокого уровня профессионального стресса.

Диагностика особенностей переживания стресса кредитными специалистами, а именно уровень регуляции (степень самоконтроля и эмоциональной лабильности) в стрессовых условиях проводилась с помощью методики диагностики состояния стресса А.О. Прохорова.

Рассмотрим особенности уровень регуляции (степени самоконтроля и эмоциональной лабильности) сотрудников кредитной организации в стрессовой ситуации, полученные по методике А.О. Прохорова.

Уровни регуляции в стрессовой ситуации сотрудников кредитной организации представлен на Рис. 5:

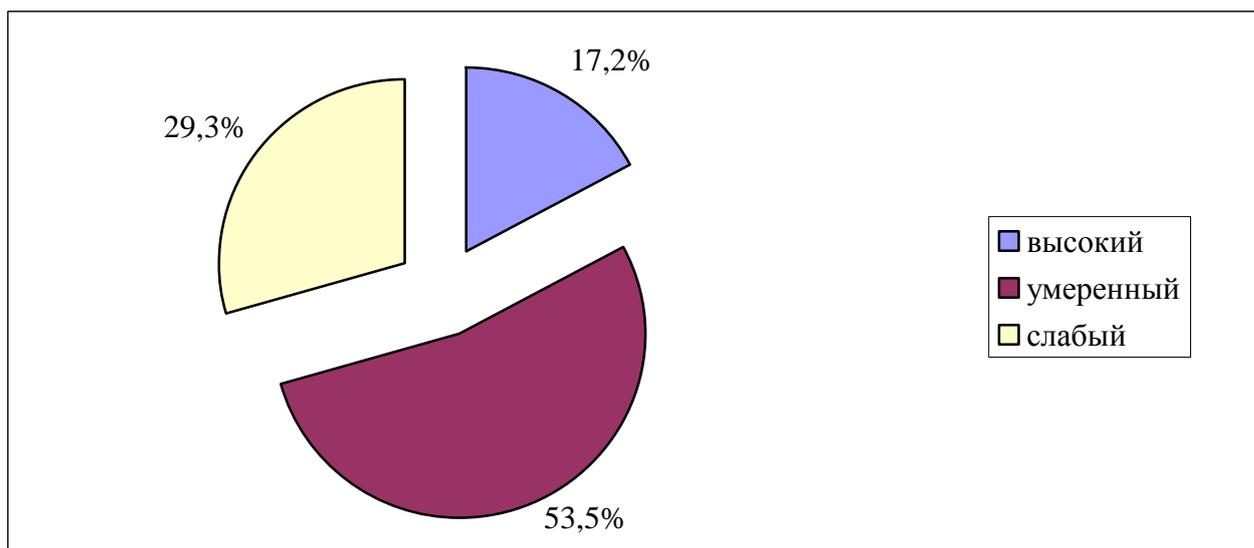


Рис. 5. Уровень регуляции в стрессовой ситуации сотрудников кредитной организации.

Согласно представленным на Рис. 5 данным, у сотрудников кредитной организации преобладающим является умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях (данный уровень имеют 53,4% сотрудников). Сотрудники кредитной организации в большинстве не всегда правильно и адекватно ведут себя в стрессовой ситуации. Иногда умеют сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие (сотрудник «выходит из себя»).

Высокий уровень регуляции имеют 17,2% сотрудников кредитной организации. Следовательно, только незначительная часть сотрудников в большей степени ведут себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеют регулировать свои собственные эмоции.

Слабый уровень регуляции в стрессовой ситуации представлен у 29,3% сотрудников. Таким образом, сотрудники кредитной организации характеризуются высокой степенью переутомления и истощения. Они часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой.

В полном цикле развития стресса важно учесть разнообразие тех психических состояний, которые прямо или опосредовано, ведут к изменениям успешности профессиональной деятельности и ухудшению

психического здоровья. К ним относятся, прежде всего, состояния сниженной работоспособности. К основным типам таких состояний сниженной работоспособности относятся: утомление, монотония, психическое пресыщение, психическая напряженность или собственно состояние стресса.

Для исследования состояний сниженной работоспособности использовали основные показатели выполнения методики «Дифференциальная оценка состояний сниженной работоспособности» - индексы соответствующих четырех типов состояний.

Основные показатели состояний сниженной работоспособности представлены на Рис. 6:

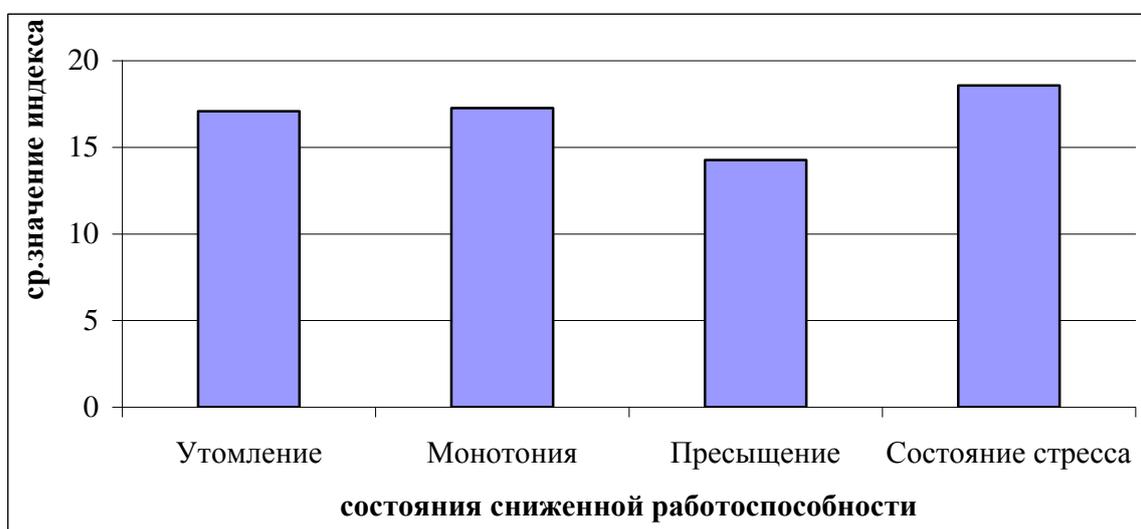


Рис. 6. Проявления состояния сниженной работоспособности сотрудников кредитной организации.

Анализ полученных результатов показал, что у сотрудников кредитной организации по всем индексам состояний сниженной работоспособности (утомление - 17,07, монотония - 17,26, пресыщение - 14,26, состояние стресса - 18,56) оценки существенно выше тестовых норм (индекс утомления — 19,0 баллов, индекс психического пресыщения - 17,3 балла).

Исключение составляет, только индекс монотония (18 баллов), значение которого не превышает нормативного уровня (18,5 баллов).

На этом основании можно утверждать, что для сотрудников кредитной организации в основном характерен целый спектр проявлений разных типов

состояний сниженной работоспособности и они превышают нормативные данные. У них отмечается склонность к переживанию острого утомления, психического пресыщения, но в большей степени - состоянию стресса.

С целью исследования связи уровня и показателей проявлений профессионального стресса с личностными характеристиками, локус-контролем и самооценки кредитных специалистов был проведен корреляционный анализ по методу Спирмена. В таблице представлены только показатели профессионального стресса и личностных характеристик локус-контроля, самооценки связь между которыми выявилась на значимом уровне.

Расчет корреляционных связей проводился на сайте автоматического расчета <http://www.psychol-ok.ru/statistics/spearman/>

Таблица 1

Коэффициенты Спирмена взаимозависимости личностных характеристик и проявлений профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

Личностные харр-ки проявления проф. стресса	Уровень профес. стресса	Пресыщ ения	Утомле ние	Уровень саморег. в стрес. ситуации
Уровень профессионального стресса		0,544	0,621	-0,316
Тревога	0,486			
Уровень субъект. контроля	- 0,324			0,327
Тонус	- 0,316		- 0,327	
Бодрость	- 0,327		- 0,394	
Устойчивость эмоционального фона	- 0,422			0,486
Самооценка				0,283

N=58

0,27 при  $p \leq 0,05$

0,35 при  $p \leq 0,01$

Проведенный корреляционный анализ позволил выявить ряд статистически значимых корреляционных связей между личностными

характеристиками и проявлениями профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

В результате корреляционного анализа выявлены связи:

- умеренная прямая связь уровня профессионального стресса с тревогой сотрудников ( $r=0,486$  при  $p<0,01$ ) с состояниями сниженной работоспособности пресыщения ( $r=0,544$  при  $p<0,01$ ) и утомления ( $r=0,621$  при  $p<0,01$ );

- умеренная обратная связь уровня профессионального стресса с уровнем субъективного контроля ( $r= -0,324$  при  $p<0,05$ ), с уровнем регуляции в стрессовой ситуации ( $r= -0,316$  при  $p<0,05$ ), с такими личностными характеристиками как тонус ( $r= -0,316$  при  $p<0,05$ ), бодрость ( $r=0,327$  при  $p<0,05$ ), устойчивость эмоционального фона ( $r= -0,422$  при  $p<0,01$ );

- умеренная прямая связь уровня регуляции в стрессовой ситуации с уровнем субъективного контроля ( $r=0,327$  при  $p<0,05$ ), с устойчивостью эмоционального фона ( $r=0,486$  при  $p<0,01$ );

- слабая прямая связь уровня регуляции в стрессовой ситуации с самооценкой ( $r=0,283$  при  $p<0,05$ );

- умеренная обратная связь утомления (параметр сниженной работоспособности) с личностными характеристиками тонуса ( $r= -0,327$  при  $p<0,05$ ) и бодрости ( $r= -0,394$  при  $p<0,01$ );

Анализ выявленных корреляционных связей показал следующее:

1. Сотрудники кредитной организации имеют низкий уровень профессионального стресса, если у них представлен высокий уровень субъективного контроля, осуществляют регуляцию своих эмоций в стрессовой ситуации, их личностные характеристики представлены высоким тонусом и бодростью, устойчивостью эмоционального фона. Для сотрудников кредитной организации при низком уровне стресса тревога не характерна.

И наоборот, сотрудники кредитной организации с высоким уровнем профессионального стресса, имеют низкий уровень субъективного контроля, слабый уровень саморегуляции в стрессовой ситуации, их личностные

характеристики представлены низким тонусом и сниженной бодростью, неустойчивостью эмоционального фона. Сотрудники кредитной организации переживают высокую тревогу при высоком уровне профессионального стресса.

При этом уровень профессионального стресса связан с проявлениями пресыщения и утомления. Это значит, что чем выше уровень профессионального стресса, тем в большей степени у них снижена работоспособность и ее характеристики (пресыщения и утомление).

2. При высокой самооценке, высоком уровне субъективного контроля и устойчивости эмоционального фона сотрудники кредитной организации имеют высокий уровень регуляции в стрессовой ситуации: ведут сдержано и умеют свои эмоции, не раздражаться. В свою очередь, сотрудники с низкой самооценкой, с неустойчивым эмоциональным фоном и низким уровнем субъективного контроля имеют слабый уровень саморегуляции в стрессовой ситуации: часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой.

3. Чем выше тонус и бодрость сотрудника кредитной организации (активность, собранность сил, бодрое настроение), тем в меньшей степени проявляется у сотрудника сниженная работоспособность в виде утомления, пресыщения. И наоборот, сотрудники кредитной организации с преобладанием унынием, и низким тонусом имеют более выраженные состояния сниженной работоспособности.

### **2.3. Методические рекомендации руководителю по снижению уровня профессионального стресса сотрудников кредитной организации**

Ключевая роль в управлении стрессами отводится контролю их уровня, который осуществляется путем отслеживания проявлений характерных признаков стресса. Для организации профилактических мероприятий необходимо, прежде всего, дать оценку ситуации в компании, в том числе, основных стрессогенных факторов и моделей поведения персонала, например,

степени устойчивости к организационному стрессу, уровню профессионального выгорания, нервно-психического напряжения, а также морально-психологическому климату в коллективе.

На основании данных диагностики выявляются «группы риска» и конкретные сотрудники, чье состояние требует первостепенного вмешательства. Одновременно определяются основные проблемные зоны и стресс-факторы, которые необходимо корректировать (например, изменить график труда и пр.), разрабатываются программы мероприятий по профилактике профессионального стресса.

Основные направления работы с профессиональным стрессом:

1. Информирование работников. Сообщение персоналу о признаках профессионального стресса и факторах риска - один из способов его профилактики. Например, в корпоративной газете или на информационном стенде можно создать раздел «Здоровье», в котором регулярно печатать статьи об этом явлении и способах борьбы с ним. А для работников «группы риска» можно проводить информационные лекции и семинары. «Кто предупрежден, тот вооружен» – чем раньше и больше работник узнает, тем вероятнее он сможет избежать или снизить выраженность стрессового состояния.

Ниже представлена примерная тематика семинара.

«Профессиональный стресс: как научиться анализировать свой стресс и управлять им»

Цель семинара: получение знаний о профессиональном стрессе, его источниках и последствиях, изучение некоторых технологий анализа и управления собственными состояниями и повышения стрессоустойчивости, предупреждение профессионального стресса и эмоционального выгорания.

Темы семинара:

1. Профессиональный стресс.
  - Что такое стресс? Правда и ложь о стрессе.
  - Характеристики стресса. Виды стресса и стрессоров.

- Симптомы стресса. Признаки эмоционального напряжения.
- Источники профессионального стресса. Последствия стресса.

Эмоциональное выгорание.

- Типы поведения личности в стрессе. Определение предрасположенности собственной личности к стрессу.

2. Основы стрессменеджмента:

- Принципы анализа ситуаций стресса;
- Механизмы совладания со стрессом. Психологические основы саморегуляции;
- Возможности повышения собственной стрессоустойчивости. Техника позитивной мыслительной оценки происходящего;
- Ваш профессиональный стресс. Рекомендации по реализации личной программы стрессменеджмента;

Используемые методы:

1. Мини-лекции, групповые дискуссии, работа с теоретико-дискуссионными материалами, разбор конкретных ситуаций.
2. Тренинги для сотрудников организации. Программа специального тренинга для сотрудников организации разрабатывается с учетом результатов диагностики. Но, как правило, центральной темой его становится не столько умение избегать стрессовых ситуаций, сколько способность находить наиболее оптимальные выходы из них, т. е. работники обучаются методам психологической саморегуляции.

Довольно часто составляющей таких тренингов становится обучение тайм-менеджменту – управлению временем - как своим, так и подчиненных. Его правильное распределение помогает избежать стресса, связанного с излишней или недостаточной загруженностью.

Еще одна важная часть специализированных тренингов должна быть посвящена стрессовым ситуациям, возникающим в ходе групповой деятельности. «Мозговой штурм», совещания, переговоры - все это неизбежно

связано с нервным напряжением, хотя и представляет собой крайне важную и очень эффективную часть работы в компании.

Ниже представлена программа тренинга по преодолению профессионального стресса Г.Б. Мониной, Н.В. Раннала.

Программа тренинга «Преодоление профессионального стресса»

День 1. «Стрессы в нашей жизни»

1. Представление ведущего.
2. Правила группы.
3. Игра - знакомство «Презентация».
4. Выявление запроса участников.
5. Упражнение «Я и стресс».
6. Мини-лекция «Что такое стресс».
7. Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса».
8. Игра «Построиться по росту».
9. Мини-лекция «Фрустрация».
10. Упражнение «Новый начальник».
11. Упражнение «Стресс в моей жизни».
12. Мини-лекция «Субъективные параметры стресса».
13. Игра «Разорви цепь».
- 14.. Мини-лекция «Классификация стрессов».
15. Упражнение «Виды стрессов».
16. Упражнение «Два на два, или Новый Юлий Цезарь».
17. Упражнение «Инвентаризация стрессов».
18. Игра «Темп».
19. Обобщающее упражнение.
20. Обратная связь.

День 2 . «Профессиональные стрессы»

1. Игра-приветствие «Локотки».
2. Мини-лекция «Профессиональные стрессы». Стрессы в профессиях «человек-человек».

3. Игра «Здесь сидит Таня...».
4. Мини-лекция «Профессионально трудные ситуации».
5. Ролевая игра «Весенняя распродажа».
6. Шумовой квадрат.
7. Мини-лекция «Предстартовое волнение».
8. Упражнение «Я подумаю об этом завтра...».
9. Мини-лекция «Синдром эмоционального выгорания».
10. Упражнение «Прививка от выгорания».
11. Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики».
12. Упражнение «Достойный ответ».
13. Мини-лекция «Тайм-менеджмент».
14. Упражнение «Минута»
15. Упражнение «Делу время — потехе час».
16. Упражнение «Поглотители времени».
17. Упражнение «Гардероб».
18. Обобщающее упражнение.
19. Обратная связь.

День 3. «Психологический стресс. Личность и стресс»

1. Игра-приветствие «Я сегодня вот такой...».
2. Мини-лекция «Ресурс стрессоустойчивости».
3. Упражнение «Вы не поверите, что...».
4. Упражнение «Рисуем кошку».
5. Мини-лекция «Цель».
6. Упражнение «Цель».
7. Мини-лекция «Модель управления стрессом Дж. Гринберга.

Позитивное мышление».

8. Упражнение «Игры со стыдом».
9. Мини-лекция «Темперамент и стресс».
10. Упражнение «Темперамент и стресс».
11. Мини-лекция «Эмоциональный интеллект».

12. Упражнение «Тропа эмоций».
13. Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями».
14. Упражнение «Я злюсь, когда...».
15. Мини-лекция «Копинг-стратегии и их роль в преодолении стресса».
16. Упражнение «Выкинь свои проблемы».
17. Упражнение «Устойчивость».
18. Обобщающее упражнение «Реклама „Лекарство от стресса"».
19. Обратная связь.

День 4 . «Методы и техник и саморегуляции».

1. Упражнение-разминка «Повтори движение».
2. Мини-лекция «Методы саморегуляции».
3. Упражнение «Стрессовая реактивность».
4. Мини-лекция «Осанка».
5. Упражнение «Стена».
6. Упражнение «Тряпичная кукла».
7. Упражнение «Вешалка».
8. Мини-лекция «Дыхание - основа всех методов релаксации».
9. Упражнение «Нижнее дыхание».
10. Упражнение «Полное дыхание».
11. Упражнение «Контроль дыхания».
12. Мини-лекция «Медитация».
13. Упражнение «Медитация».
14. Мини-лекция «Визуализация, как метод саморегуляции и оздоровления».
15. Упражнение «Рисунок по кругу».
16. Упражнение «Запомни 12 слов».
17. Упражнение «Термометр».
18. Упражнение «Вулкан».
19. Упражнение «Кто самый спокойный?».
20. Упражнение «Аутогенная нейтрализация».

21. Упражнение «Цветное дыхание».
22. Мини-лекция «Релаксация как метод саморегуляции».
23. Упражнение «Расслабление через напряжение».
24. Упражнение «Лицо релаксанта».
25. Мини-лекция «Методы самовнушения».
26. Упражнение «Символ спокойствия».
27. Обобщающее упражнение «Карта группы» (К. Фопель).

3. Корректировка микроклимата в коллективе. Во многих случаях профессиональный стресс связан с неблагоприятным внутренним климатом в компании, что может быть проблемой как отдельных структурных подразделений, так и всей организации.

В качестве профилактики очень эффективны тренинги командообразования, можно провести сессию занятий по стресс-менеджменту и конфликт-менеджменту. Помогут и корпоративные выезды на природу, общие спортивные мероприятия, дни здоровья и т. п. Удобная форма психогигиенической и стрессопротективной работы на предприятии – создание комнат психологической разгрузки, где люди могут отдохнуть и настроиться на позитивный лад. Если в службе персонала есть психологи, то можно организовать «горячую линию» и индивидуальные «разгрузочные» консультации для работников «группы риска».

Таким образом, участие в лекциях, семинарах и тренингах позволит сотрудникам кредитной организации:

- Осознают свои внутренние резервы для выхода из стресса;
- Получат практический опыт поведения в стрессовых ситуациях;
- Отработают техники и методики системы управления стрессом;
- Смогут не только снять стресс, который испытываете в данный момент, но и научатся спокойно реагировать на стрессовые ситуации, легко выходить из стрессов;
- Освоят приемы расслабления и самовнушения, управления своими чувствами и мыслями в конфликтных ситуациях;

- Овладеют простыми и эффективными приемами профилактики стресса, саморегуляции и самонастроя.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ II

Проведение эмпирическое исследование позволяет сделать следующие выводы:

У сотрудников кредитной организации преобладает низкий уровень субъективного контроля: экстернальный контроль, экстернальная личность. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет говорить о сотрудниках экстерналах кредитной организации как о людях с повышенной тревожностью, обеспокоенностью. Их отличает конформность, меньшая терпимость к другим и повышенная агрессивность.

Сотрудники кредитной организации высоко оценивают интеллектуальные способности (6,5 баллов), собственный авторитет в коллективе (6,7 баллов), характер (7,4 балла) и высоко уверены в себе (6,7 баллов). На среднем уровне оценивают умение делать что-либо своими руками (5,2 балла) и внешность (5,9 баллов).

Доминирующее состояние сотрудников кредитной организации характеризуется следующими характеристиками: активное, оптимистическое отношение к жизненной ситуации, сниженное настроение, тенденция к преобладанию отрицательного эмоционального фона; характерна усталость, несобранность, вялость, инертность, низкая работоспособность, интенсивное стремление осуществить необходимое, в более полной мере действовать, вести себя желаемым образом, наличие беспокойства в широком круге жизненных ситуаций; умеренная эмоциональная устойчивость, настроение изменчиво в умеренной степени, возможно появление повышенной раздражительности; удовлетворенность жизнью в целом, ее ходом, самореализацией, сниженная способность брать на себя ответственность и возможность делать свой выбор.

Показатели профессионального стресса практически в равной мере распределились на умеренном и высоком уровне выраженности (умеренный - 43,1%, высокий - 46,6%), низкий уровень имеют 10,3% сотрудников. Очень

высокий профессиональный стресс среди сотрудников кредитной организации не выявлен.

У сотрудников кредитной организации преобладающим является умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях (данный уровень имеют 53,4% сотрудников. Высокий уровень регуляции имеют 17,2% сотрудников кредитной организации. Слабый уровень регуляции в стрессовой ситуации представлен у 29,31% сотрудников.

У сотрудников кредитной организации по всем индексам состояний сниженной работоспособности (утомление - 17,07, монотония - 17,26, пресыщение - 14,26, состояние стресса - 18,56) оценки существенно выше тестовых норм. Исключение составляет только индекс монотония (18 баллов)

В результате корреляционного анализа выявлены связи:

- умеренная прямая связь уровня профессионального стресса с тревогой сотрудников, с состояниями сниженной работоспособности пресыщения и утомления;

- умеренная обратная связь уровня профессионального стресса с уровнем субъективного контроля, с уровнем регуляции в стрессовой ситуации, с такими личностными характеристиками как тонус, бодрость, устойчивость эмоционального фона;

- умеренная прямая связь уровня регуляции в стрессовой ситуации с уровнем субъективного контроля, с устойчивостью эмоционального фона;

- слабая прямая связь уровня регуляции в стрессовой ситуации с самооценкой;

- умеренная обратная связь утомления (параметр сниженной работоспособности) с личностными характеристиками тонуса и бодрости.

Разработанные методические рекомендации по снижению профессионального стресса включают в себя направления: информирование работников, тренинги для сотрудников организации, корректировка микроклимата в коллективе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Понятие «профессиональный стресс» определяется как комплекс явлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивным последствиям под воздействием факторов, присущих как конкретной трудовой ситуации, так и профессиональной жизни человека в целом.

Под профессиональным стрессом понимается состояние эмоционального напряжения, сопутствующее деятельности человека, которое может возникать не только при попадании в экстремальные ситуации, но и в повседневной практике.

К профессиональным относятся следующие виды стресса: рабочий = возникает по причинам, связанным с условиями и организацией труда; производственный - зависит от самой профессии, рода или вида деятельности; организационный - появляется вследствие негативного влияния на работника особенностей организации. Развитие у сотрудников организации профессионального стресса возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено не только их структурно-организационными особенностями и характером работы, но и профессиональной спецификой и психологическими особенностями сотрудников.

Проведенное исследование позволило получить данные, свидетельствующие, что существует взаимосвязь личностных характеристик и проявлений профессионального стресса сотрудников кредитной организации.

Сотрудники кредитной организации имеют следующие личностные характеристики: низкий уровень субъективного контроля: сотрудники осуществляют экстернальный контроль, характеризуется как экстернальная личность.

Высоко оценивают интеллектуальные способности, собственный авторитет в коллективе, характер и высоко уверены в себе. На среднем уровне оценивают умение делать что-либо своими руками и внешность.

Доминирующие состояния сотрудников кредитной организации характеризуется следующими характеристиками: активное, оптимистическое отношение к жизненной ситуации, сниженное настроение, тенденция к преобладанию отрицательного эмоционального фона; характерна усталость, несобранность, вялость, инертность, низкая работоспособность, интенсивное стремление осуществить необходимое, в более полной мере действовать, вести себя желаемым образом, наличие беспокойства в широком круге жизненных ситуаций; умеренная эмоциональная устойчивость, настроение изменчиво в умеренной степени, возможно появление повышенной раздражительности; удовлетворенность жизнью в целом, ее ходом, самореализацией, сниженная способность брать на себя ответственность и возможность делать свой выбор.

Показатели профессионального стресса практически в равной мере распределились на умеренном и высоком уровне выраженности.

Сотрудники кредитной организации в большинстве не всегда правильно и адекватно ведут себя в стрессовой ситуации. Иногда умеют сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие (сотрудник «выходит из себя»).

Для сотрудников кредитной организации в основном характерен целый спектр проявлений разных типов состояний сниженной работоспособности и они превышают нормативные данные. У них отмечается склонность к переживанию острого утомления, психического пресыщения, но в большей степени - состоянию стресса.

1. Сотрудники кредитной организации имеют низкий уровень профессионального стресса, если у них представлен высокий уровень субъективного контроля, осуществляют регуляцию своих эмоций в стрессовой ситуации, их личностные характеристики представлены высоким

тонусом и бодростью, устойчивостью эмоционального фона. Для сотрудников кредитной организации при низком уровне стресса тревога не характерна.

И наоборот, сотрудники кредитной организации с высоким уровнем профессионального стресса, имеют низкий уровень субъективного контроля, слабый уровень саморегуляции в стрессовой ситуации, их личностные характеристики представлены низким тонусом и сниженной бодростью, неустойчивостью эмоционального фона. Сотрудники кредитной организации переживают высокую тревогу при высоком уровне профессионального стресса.

При этом уровень профессионального стресса связан с проявлениями пресыщения и утомления. Это значит, что чем выше уровень профессионального стресса, тем в большей степени у них снижена работоспособность и ее характеристики (пресыщения и утомление).

2. При высокой самооценке, высоком уровне субъективного контроля и устойчивости эмоционального фона сотрудники кредитной организации имеют высокий уровень регуляции в стрессовой ситуации: ведут сдержано и умеют свои эмоции, не раздражаться. В свою очередь, сотрудники с низкой самооценкой, с неустойчивым эмоциональным фоном и низким уровнем субъективного контроля имеют слабый уровень саморегуляции в стрессовой ситуации: часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой.

3. Чем выше тонус и бодрость сотрудника кредитной организации (активность, собранность сил, бодрое настроение), тем в меньшей степени проявляется у сотрудника сниженная работоспособность в виде утомления, пресыщения. И наоборот, сотрудники кредитной организации с преобладанием унынием, и низким тонусом имеют более выраженные состояния сниженной работоспособности.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни. М.: Владос, 2012. 250 с.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. М.: Академия, 2014. 350 с.
3. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. № 1. С.18 - 32.
4. Баранов А.А. Стрессоустойчивость и мастерство педагога. Ижевск, 2009. 108 с.
5. Березин Ф.Б. Барлас Т.В. Соколова Е.Д., Эмоциональный стресс: психологические механизмы, клинические проявления, психотерапия.// MateriaMedica. 2016. № 1. С.5 - 25.
6. Бобылева О.А. Стресс в деятельности специалиста. // : Проблемы и перспективы. 2015. № 6. С.76 - 80.
7. Бодалев А.А., Столин В.В. Общая психодиагностика. СПб.: Речь, 2000. 440 с.
8. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. М.: АСТ, 2015. 391 с.
9. Бодров В.А. Страницы будущей книги. Проблема преодоления стресса. // Психологический журнал. 2006. № 7. С.24 - 49.
10. Борисова М. Н., Гуревич К. М. Материалы к сравнительному изучению различных показателей подвижности нервной системы человека Типологические особенности высшей нервной деятельности человека. М.: Просвещение, 2013. С.96 - 116.
11. Брайт, Д., Джонс Ф. Стресс. Теории, исследования. М.: МЕД-инвест, 2012. 213 с.

12. Брушлинский А. В. Психология субъекта и его деятельности. Современная психология: Справочное руководство // (В.Н. Дружинина). М.: ИНФРА-М, 2010. С.330 - 346.
13. Выготский Л.С. Психология. М.: ЧеРо. 2011. 946 с.
14. Габдреева Г.Ш., Халфиева А.Р. Взаимосвязь стрессоустойчивости и состояния психологического благополучия специалистов. // Психология психических состояний VIII Международная зимняя школа, сборник материалов. 2014. С.23 - 26.
15. Гарвирльд Дж. Стресс-менеджмент (Stress Management). М.: Hippo publishing ltd, 2016. 126 с.
16. Глущенко В.В. Анализ компетентности кредитных специалистов коммерческого банка. // Журнал Компетентность. 2014. № 7. С.16 - 23.
17. Гринберг Д. Управление стрессом. СПб.: Питер, 2012. 496 с.
18. Дембовская М.Ю. Профессиональный стресс в деятельности специалиста. // Наука на благо человечества. 2016 Материалы ежегодной всероссийской научно-практической конференции преподавателей, аспирантов и студентов, посвященной 85-летию МГОУ. 2016. С.34-39.
19. Дикая Л. Г. Системно-деятельностная концепция психофизиологического состояния человека // Проблемность в профессиональной деятельности: теория и методы психологического анализа. М.: ИП РАН. 1999. С.69 - 112.
20. Доника А.Д., Руденко А.Ю., Засядкина И.В. Профессиональный стресс врачей: социальные и медицинские аспекты.// Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2011. № 12. С.113 - 117.
21. Зёлко А.С. Проблема детерминации психологического стресса у специалистов. // Журнал Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Серия: Филология, педагогика, психология. 2009. № 11. С.103-106.
22. Иванов Н.С. Новые подходы в работе кредитных специалистов // Журнал Банковское дело. 2008. № 12. С.84-85.

23. Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека. СПб.: Питер, 2005. 412 с.
24. Касл С.В. Эпидемиологический подход к изучению стресса в труде. Психология труда и организационная психология. Хрестоматия./ Сост. А.Б. Леоновой, О.Н.Чернышевой. М., Радикс, 2005. С.169 - 183.
25. Качина А.А. Психологическая структура профессионального стресса у специалистов разного должностного статуса: автореф. дис. д-ра псих. наук. Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова (МГУ). Москва, 2006. 34 с.
26. Китаев-Смык Л.А., Боброва Э.С. Приемы регулирования эмоциональной и социальной активности учащихся при длительном стрессе. Эмоциональная регуляция учебной деятельности. М.: Владос, 2010. С.46-92.
27. Климов Е. А. Введение в психологию труда: учебник Е. А. Климов. М.: Академия. 2004. 216 с.
28. Кокс Т. Трансактный подход к изучению стресса. М.: Радикс 2005. 219 с.
29. Косицкий Г.И. Нервная система и стресс. М.: Наука, 1990. 213 с.
30. Куликов Л.В. Стресс и стрессоустойчивость личности. // Журнал Теоретические и прикладные вопросы психологии: 2010. № 4. С.15 - 21.
31. Купер К.Л., Маршал Дж. Источники стресса "белых воротничков" // Журнал Современное состояние и перспективы развития. 1995. № 4. С.23 - 38.
32. Лазарус Р.Ф. Теория стресса и психофизиологические исследования. СПб.: Питер, 2009. 361 с.
33. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Журнал Вестник МГУ Психология. 2010. № 3. С.64 - 69.
34. Леонова А. Б. Основные теоретические подходы и методология исследований психологического стресса // Материалы 7-й Международной междисциплинарной конференции по биологической психиатрии Стресс и поведение. М.: 2003. С.54 - 59.

35. Леонова А.Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Журнал Вестник Московского университета. Психология. 2007. № 3. С.69 - 81.
36. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психопрофилактика стрессов. М.: Владос, 2003. 311 с.
37. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Академия, 2013. 619 с.
38. Ломов Б.Ф. Системный подход и система детерминизма в психологии // Психологический журнал. 1989. № 4. С.19 - 33.
39. Маштакеева Д. Кредитный брокер - новая профессия на национальном рынке финансовых услуг. // Журнал Кадровик. 2014. № 12. С. 139 - 144.
40. Медведев В.И. Классификация поведенческой адаптации //Журнал Физиология человека. 1992. №1. С.25 - 31.
41. Меркулова А.В. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания у специалистов профессий типа человек-человек // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2012. № 11. С.114 - 117.
42. Милюкова К.В. Способы нейтрализации стрессов у специалистов. // Организационно-экономический механизм управления опережающим развитием регионов .2016. С.300 - 303стр.
43. Мусийчук С.В. Эмоциональная стабильность и стресс через призму реального и идеального специалистов. // Современная российская экономическая модель. Проблемы и перспективы Сборник статей II всероссийской научно-практической конференции факультета экономики и управления. 2008. С.301 - 307.
44. Надюк Н.Н. Способность управлять стрессом в работе специалистов. // Инновации в образовательной среде материалы Международной научно-практической конференции. Саранский кооперативный институт РУК. 2015. С.238 - 241.
45. Наенко Н. И. Психическая напряженность. М.: Моск. 1996. 210 с.

46. Нестерова О.В. Причины и факторы стресса в профессиональной деятельности специалиста. // Психология стресса и совладающего поведения. Материалы III Международной научно-практической конференции: в 2 томах. 2013. С.134 - 137.

47. Нурмухаметов Р.К. Профессиональный стандарт «специалист по потребительскому кредитованию». // Вестник Тульского филиала Финуниверситета. 2016. № 1. С.33 - 35.

48. Общая психология. Функциональные явления человеческой психики. М.: МПСИ, 2003. 395 с.

49. Овчинникова М.Б. Основные источники и негативные последствия профессионального стресса у специалистов. // Научные труды Республиканского института высшей школы. 2015. № 11. С.160 - 167.

50. Павленко Н.С. Особенности профессионального стресса у специалистов. Электронный журнал 2015 №5 URL: [http://www.b17.ru/article/managers\\_stress/](http://www.b17.ru/article/managers_stress/) (дата обращения: 15.06.2016)

51. Никифорова С.В. Психология здоровья.: Учебник для вузов СПб.: Питер, 2006. 607 с.

52. Пугачев В.П. Руководство персоналом. М.: Аспект пресс, 2013. 416 с.

53. Пушкарева Е.В., Маркарян Н.О. Профилактика стрессов в деятельности специалиста. // Теория и практика экономики и предпринимательства Труды XIII Международной научно-практической конференции. Министерство науки и образования РФ; ФГАОУ ВО "Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского". 2016. С.300 - 302.

54. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. 2002. №3. С.85- 95.

55. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2013. 1096 с.

56. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М.: Тандем - КМОС, 2009. 352 с.
57. Самоукина Н. В. Карьера без стресса. СПб.: Питер, 2003. 120 с.
58. Селье Г. Стресс без дистресса. Рига: Внeda, 1992. 109 с.
59. Мунилова В.М. Профессиональный стресс М.: Мир, 2011. С.56 - 93.
60. Степанова Е.И. Психология взрослых - основа акмеологии. СПб.: Речь, 2005. 450 с.
61. Степанян Л.С. Особенности развития профессионального стресса у специалистов среднего звена. // Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы материалы VIII Международной научно-практической конференции: Российский университет дружбы народов; 2015. С.610 - 613.
62. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики метаиндивидуальности учителя: автореф. дис. канд. псих. наук. Пермь, 1992. 34 с.
63. Тегранян Р.И. Стресс и его значение для организма М.: Наука, 1998. 200 с.
64. Фолкман С. Стресс, положительные эмоции и копинг-стратегии. // Журнал Вопросы психологии. 2010. №4. С.115 - 118.
65. Худикова Л.С., Челнокова Е.А. Стрессоустойчивость как одно из важных личных качеств специалиста. // Инновационные технологии управления Всероссийская научно-практическая конференция. 2014. С.97 - 103.
66. Целикова В.Ю. Стресс в профессиональной деятельности современного специалиста. // Состояние и перспективы развития научных исследований в социальной, экономической и правовой сфере Сборник научных статей по материалам международной научно-практической конференции. 2015. С.188 - 191.
67. Целикова В.Ю. Стресс факторы в профессиональной деятельности специалиста. // Журнал Инновационная наука. 2015. № 11. С.286 - 289.

68. Цуканова О.Ю. Менеджеры в ситуациях профессионального стресса. // Журнал Инициативы XXI века. 2015. № 2. С.71 -72.

69. Шапкин С. А., Дикая Л. Г. Деятельность в особых условиях: компетентный анализ структуры и стратегий адаптации // Психологический журнал. 1996. № 1. С.29 - 35стр.

70. Шапошникова Н.В. Особенности преодоления стресса в профессиональной деятельности линейных специалистов. // Вестник Российского нового университета. 2015. № 3. С.42 - 46.

71. Шингаев С.М. Профессиональный стресс и здоровье специалистов. // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2012. № 71. С.290 - 295.

72. Шингаев С.М. Психологические аспекты профессионального здоровья специалистов. // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2010. № 13. С.127 - 132.

73. Шингаев С.М. Психологические исследования стресса в профессиональной деятельности специалистов. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология. Социология. Педагогика. 2008. № 5. С.270 - 274стр.

74. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и его коррекция. СПб.: Питер, 2006. 249 с.

75. Щербатых, Ю.В. Стресс руководителя. //Журнал Шеф. 2014. №12. С.12 -18.