

Особенности профессионального стресса кредитных специалистов Устинович А. И.¹, Котова А. П.²

¹Устинович Анна Ивановна / Ustinovich Anna Ivanovna - магистрант;

²Котова Анна Петровна / Kotova Anna Petrovna - магистрант,
кафедра социальной психологии,

Красноярский государственный педагогический университет имени В. Ф. Астафьева, г. Красноярск

Аннотация: в статье анализируются особенности профессионального стресса специалистов кредитной сферы, представлены результаты исследования проявлений профессионального стресса кредитных специалистов с разными выполняемыми функциями.

Ключевые слова: стресс, профессиональный стресс, кредитные специалисты, регуляция в стрессовых ситуациях, работоспособность.

В настоящее время существует нестабильная ситуация в финансово-банковской сфере, и все это время сотрудники будут находиться под воздействием стресса. 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 [1, с. 77].

Исследование профессионального стресса представлено достаточно рассматривается как отечественными исследователями (В. В. Бойко, В. А. Бодров, В. Р. Михайлова, А. Б. Леонова и др.), так зарубежными (Ш. Берн, К. Маккей, К. Л. Купер, С. Картрайт и др.). Вместе с тем ощущается недостаток эмпирических исследований, посвященных изучению профессионального стресса специалистов в сфере кредитования.

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» [4, с. 76].

В. А. Бодров, проведя анализ существующих теорий и концепций профессионального стресса, отмечает, что «они отражают два ракурса содержательных характеристик стресса: с одной стороны - процессуальную и регулятивную, с другой — предметную и коррелятивную» [2, с. 48]. А. Б. Леонова это положение раскрывает с помощью основных подходов к проблеме профессионального стресса: экологического, трансактного и регуляторного [4, с. 6].

Целью исследования выступило изучение проявлений профессионального стресса специалистов кредитования.

Исследование проводилось на базе ООО «Финансовый клуб» г. Красноярск. В исследовании принимали участие 58 кредитных специалиста, из них 30 кредитных специалистов осуществляют выдачу кредитов населению и 28 специалиста осуществляют взыскание и сопровождение просроченной задолженности.

С целью выявления проявлений профессионального стресса кредитных специалистов применялись следующие методики: методика «Шкала профессионального стресса» Д. Фонтана; - методика «Дифференцированная оценка работоспособности» (ДОРС) А. Б. Леоновой и С. Б. Величковой; - методика диагностики состояния стресса А. О. Прохорова.

В результате исследования уровня профессионального стресса в группе специалистов по взысканию задолженности выявлено, что специалисты по взысканию задолженности больше переживают профессиональный стресс, в сравнении со специалистами по выдаче кредитов (умеренный – 42,86%, высокий – 46,43% кредитных специалистов). В группе специалистов по выдаче кредитов большинство специалистов имеют умеренный уровень профессионального стресса (40% специалистов). Данные различия по t-критерию являются статистически достоверными, являются статистически достоверными на уровне $p \leq 0.05$.

В процессе исследования особенностей переживания стресса кредитными специалистами, а именно уровня регуляции выявлено, что в обеих группах кредитных специалистов преобладающим является умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях (данный уровень имеют 53,57% специалистов по взысканию задолженностей и 46,67% специалистов по выдаче кредитов). Кредитные специалисты, 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 (менеджер «выходит из себя»).

В сравнении со специалистами по выдаче кредитов, специалисты по взысканию задолженностей в большей степени характеризуются высокой степенью переутомления и истощения. Они часто теряют

самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой. Однако данные различия не являются статистически достоверными.

Анализ полученных результатов работоспособности показал, что в группе специалистов по взысканию задолженностей по всем индексам состояний сниженной работоспособности оценки существенно выше не только тестовых норм, но и соответствующих показателей в группе специалистов по выдаче кредитов.

Значимые различия по t-критерию Стьюдента были обнаружены по показателям утомления ($p \leq 0.05$), психического пресыщения и стресса ($p \leq 0.01$). Отметим, что проявления состояний стресса у специалистов по взысканию задолженностей более выражены, чем у специалистов по выдаче кредитов.

На основании полученных результатов можно утверждать, что для группы специалистов по выдаче кредитов в основном характерны выраженные проявления состояния стресса, чем для специалистов по выдаче кредитов.

Таким образом, выполняемые профессиональные функции определяют качественное своеобразие и уровень проявлений профессионального стресса кредитных специалистов.

Литература

1. *Бобылева О. А.* Стресс в деятельности менеджера. // Проблемы и перспективы, 2015. № 6-2. С. 76-80.
2. *Бодров В. А.* Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. М.: АСТ, 2006. 391 с.
3. *Глуценко В. В.* Анализ компетентности кредитных специалистов коммерческого банка // Компетентность, 2014. № 7 (118). С. 16-23.
4. *Леонова А. Б., Кузнецова А. С.* Психопрофилактика стрессов. М.: Владос, 2003. 311 с.