

ОЦЕНКА ТРУДНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИИ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИНОМИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

© 2020 г. Ю.А. Сапрыкина*

** Соискатель, Институт психологии Российской академии наук, г. Москва;
E-mail: ysaprykina@yandex.ru*

В статье представлены результаты исследования трудных профессиональных ситуаций в деятельности специалистов социномического профиля в системе «специалист-клиент». Изучено когнитивное и эмоциональное оценивание трудных профессиональных ситуаций на разных этапах профессионализации на примере деятельности страховых агентов. Показано, что на разных этапах профессионализации (адаптации, идентификации и самовыражения в профессии) существуют особенности в критериях когнитивного оценивания, содержания и количестве трудных профессиональных ситуаций, частоте эмоциональных переживаний.

Ключевые слова: трудная профессиональная ситуация, когнитивная оценка, эмоциональная оценка, критерии когнитивной оценки, эмоциональные переживания, частота эмоциональных переживаний, этапы профессионализации.

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время происходит повышение требований к профессиональной подготовке и личностным качествам специалистов, работающих в системе «специалист-клиент», планируется внедрение новых профессиональных стандартов. Наряду с повышением требований к специалистам, повышается уровень стрессогенности содержания и условий труда. К таким профессиям можно отнести профессии социномического профиля в системе «специалист-клиент»: предпринимателя, специалиста сферы торговли, страхового агента. Однако исследований профессиональной деятельности специалистов социномических профессий в данной области явно немного.

На данный момент недостаточно изучены условия труда, личностные особенности и факторы эффективности специалистов, предметом труда которых является работа с клиентами. В то же время на данном этапе развития российского общества потребность в таких специалистах высока, на рынке труда существует недостаток в квалифицированных кадрах, и вместе с тем отсутствуют научно обоснованные методы отбора и подготовки профессионалов данного профиля.

Профессия страхового агента в современном обществе становится более массовой и востребованной. Ежегодно растет число специалистов, занятых в этой сфере. По данным Росстата, в 2017 году численность страховых агентов (физических лиц) составляла от 140 000 до 150 000 человек. В ближайшем будущем планируется введение обязательной сертификации специалистов в сфере страхования, готовится профессиональный стандарт. Такая ситуация предъявляет повышенные требования к психологическим качествам специалистов, которые во многом определяют успешность и эффективность их деятельности.

Состояние исследований по проблеме

Исследователями предложено множество критериев классификации ситуаций (Бурлачук, Михайлова, 2002). Сложность, или трудность ситуации выступает как один из таких критериев. Трудная ситуация в общем виде определяется как «взаимодействие личности со сложной обстановкой в процессе деятельности» (Анцупов, Шипилов, 2004).

Один из сложившихся подходов к изучению трудных ситуаций связан с изучением повседневных сложностей. По этим термином понимают стрессовые события повседневной жизни, которые вызывают нарушения самочувствия и ощущаются как угрожающие, оскорбительные, фрустрирующие или связанные с потерями (Брайт, Джонс, 2003). Исследования в данном направлении были начаты в 1981 году группой ученых под руководством Р. Лазаруса. Ученые предположили, что мелкие, ежедневные «трагедии» влияют на самочувствие и здоровье наряду с крупными событиями жизни и

даже могут превосходить их по силе воздействия на человека. Данный подход получил название транзакционного, так как его приверженцы считают, что реакция на трудную ситуацию может быть описана как часть комплексной и динамической системы взаимодействия человека и окружающей среды. В проведенных исследованиях отмечалось, что наличие повседневных неприятностей позволяет предсказать болезнь в большей степени, чем наличие важных событий (Лазарус, 1984).

В более поздних исследованиях показано (Маркова, 1996, Деркач, Зазыкин, 1998), что в современных условиях повышается психическая напряженность и степень экстремальности во многих профессиях, которые раньше не относили к классу экстремальных. Данная тенденция наблюдается в связи с увеличением объема и скорости обмена информацией, увеличением технических мощностей, повышением требований к результатам труда и возрастания неопределенности факторов окружающей и рабочей среды.

Многими авторами для обозначения трудности ситуации для субъекта используется понятие «стрессовая» и «стрессогенная» ситуации (Бурлачук, Коржова, 1998; Лазарус, 1970; Абабков, Перре, 2004; Водопьянова, 2009 и др.).

При этом трудную профессиональную ситуацию относят к разряду стрессовых ситуаций - вид неординарной социально-психологической ситуации, которая содержит объективные повышенные требования к адаптационным потенциалам (ресурсам) человека, детерминирует изменения психического состояния и качество взаимодействия в системе «субъект-ситуация». Также подчеркивается, что стрессогенная ситуация превращается в стрессовую в результате субъективной репрезентации (когнитивной репрезентации) ситуации. На важность когнитивной оценки стрессогенной ситуации указывают многие авторы (Лазарус, 1984, Бодров, 2006, Абабков, 2004, Кокс, 1981).

Исследование особенностей трудных профессиональных ситуаций в деятельности специалистов системы «специалист-клиент»

В ряде исследований деятельности специалистов в системе «специалист-клиент» показаны особенности переживания трудных профессиональных ситуаций.

В исследовании Л.Г. Дикой, Т.Н. Банных, С. Рязановой была выявлена взаимосвязь между самоактуализацией и переживанием неприятных ситуаций у банковских работников и менеджеров. Исследование показало, что интенсивное переживание профессиональных стрессовых ситуаций у начинающих специалистов не способствует процессу профессиональной самоактуализации. Напротив, лица, мало подверженные негативным переживаниям, оцениваются как более успешные, однако для самоактуализации в некоторых случаях опыт переживания подобных ситуаций необходим (Дикая, Рязанова, 2001).

В исследовании Н.М. Беленко изучались негативные психические состояния в трудных ситуациях деятельности социальных работников. Было выявлено, что большинство эмоционально значимых ситуаций при взаимодействии социальных работников с клиентами возникают в связи с психологическими трудностями. Возникающие в трудных ситуациях негативные переживания влияют на самоидентичность, самооценку, а также связаны со стратегиями контакта и восприятием себя во времени (Беленко, 2001).

Проведенный анализ исследований трудных профессиональных ситуаций в деятельности специалистов социномических профессий позволяет заключить, что в настоящее время в научной литературе крайне недостаточно данных о структуре и особенностях развития трудных профессиональных ситуаций, их восприятия специалистами и индивидуально-психологических характеристиках специалистов с разной степенью подверженности трудным ситуациям.

Оценка как фактор отношения к трудным профессиональным ситуациям

Согласно транзактному подходу транзакции между средой и индивидом будут восприниматься как стрессовые в той мере, в какой он оценивает окружающую его обстановку как чреватую неприятностями, угрозами и проблемами. Результат решения о стрессовом характере той или иной ситуации зависит как от оценки обстановки, так и от оценки способности справиться с ней (Лазарус, 1984). Общим в изучении профессионального стресса для данного подхода в зарубежных исследованиях является признание определенной последовательности процесса возникновения стресса: 1) наличие требований; 2) определенное количество процессов оценки, при помощи которых эти требования воспринимаются как важные и оказывающие давление. Наличие давления человек ощущает тогда, когда оказывают влияние на его индивидуальные ресурсы или при значительном возрастании рабочей нагрузки; 3) возникновения реакции, сказывающейся на благополучии человека. Как отмечал В.А. Бодров, ценность транзактного подхода заключается в том, что в основе возникновения стресса лежат интеллектуальные оценки опасности стимула, на которые можно оказывать влияние, (Бодров, 2006).

В отечественной психологии наиболее близкой к такой трактовке является теория А.Н. Леонтьева, а также теория установки Д. Узнадзе. В теории А.Н. Леонтьева личностный смысл понимается как оценка субъектом объективных обстоятельств (Леонтьев, 1975). По Д. Узнадзе установка - целостное психическое состояние индивида, формирующееся под воздействием действительности (Узнадзе, 2001).

В зарубежной психологии также существует направление, изучающее особенности конструирования смыслов на основе глубинных образов разнообразных ситуаций. Так Дж. Келли было предложено понятие конструкта, под которым понимается оценочный эталон, посредством которого человек интерпретирует ситуации и формирует свое отношение к ним. Согласно Дж. Келли, личность образована системой конструктов (Келли, 2000). В.В. Столин и М. Кальвиньо выявили взаимосвязь между личностным

смыслом объектов и явлений и оценкой этих понятий по индивидуальным смысловым категориальным шкалам (Кальвиньо, Столин, 1983). В.В. Столин назвал подобную структуру "смысловой конструкт" (Столин, 1983).

В исследовании Е.Н. Кирьяновой показано, что "субъективная оценка риска как форма отражения экстремальной ситуации в сознании субъекта труда определяется особенностями психического образа ситуации (субъективной оценкой уровня неопределенности, значимости ожидаемого результата деятельности и его последствий), степенью склонности субъекта к риску, профессиональной подготовленностью и наличием опыта деятельности в этих условиях" (Кирьянова, 2003).

Как указывают исследователи (Куликов, 2000, Прохоров, 2009, Дьяченко, Кандыбович, Пономаренко, 1985, Битюцкая, 2007) когнитивное конструирование включает в себя эмоциональное оценивание ситуации. Эта идея берет свое начало в идеях Л.С. Выготского о единстве "аффекта-интеллекта" (Выготский, 1999). Л.В. Куликов считает, что в отношении к ситуации и в доминирующем мотиве центральная роль принадлежит согласованности и соразмерности когнитивного и эмоционального компонентов отношения (Куликов, 2000).

МЕТОДИКА

Цель исследования: изучить особенности оценки специалистами трудных профессиональных ситуаций на различных этапах профессионализации.

Объектом исследования является деятельность специалистов социномического профиля в системе «специалист-клиент».

Эмпирическим объектом исследования выступили специалисты страхования, общий объем выборки составил 140 человек в возрасте от 21 до 65 лет и стажем работы от 3 месяцев до 35 лет. Специфика выборки состоит в том, что в профессии большинство составляют женщины (95% респондентов), что является репрезентативным в целом для генеральной совокупности. Респонденты проживали в г. Волгограде. Исследование проводилось с 2008 года по настоящее время.

Предмет исследования: особенности когнитивной и эмоциональной оценки трудных профессиональных ситуаций на разных этапах профессионализации страховых агентов.

Гипотезы исследования. Специалисты на разных этапах профессионализации оценивают трудные профессиональные ситуации на основе различных когнитивных критериев. Специфика и количество субъективно трудных профессиональных ситуаций на основе когнитивного оценивания различается в зависимости от этапа профессионализации. Специалисты на разных этапах профессионализации различаются по степени выраженности и частоте негативных эмоциональных переживаний в трудных профессиональных ситуациях.

Методы исследования: теоретико-аналитический анализ поставленной проблемы, профессиографический анализ деятельности (метод изучения документов, анкетирование, экспертный опрос) для выявления специфики деятельности специалистов и выделения трудных профессиональных ситуаций. Для исследования особенностей когнитивной и эмоциональной оценки трудных профессиональных ситуаций применялась модифицированная анкета оценки трудных профессиональных ситуаций Н. Водопьяновой, Е. Старченковой, Е. Борисовой (Водопьянова, 2009). Для обработки полученных в исследовании данных использовались методы статистического анализа (описательная и вариационная статистика, непараметрический критерий сравнения групп Н-Краскелла-Уоллиса). Статистическая обработка данных проводилась в программе IBM SPSS Statistics 23 и пакете Excel MS Office 365.

Психологический анализ профессиональной деятельности страхового агента

В качестве основных задач, составляющих содержание деятельности страхового агента, можно выделить 3 типа задач: 1) задачи коммуникативного характера (проведение переговоров с потенциальными и постоянными клиентами с целью заинтересовать их в заключении или продлении договора страхования, поддержание связи с клиентами в течение срока действия договора, рассмотрение поступающих от

клиентов жалоб по спорным вопросам), 2) аналитические задачи (анализ состава регионального контингента потенциальных клиентов, выявление психологических особенностей клиентов в процессе переговоров, установление причины нарушений страховых договоров и осуществление мер по их предупреждению и устранению), 3) исполнительские задачи (заключение и оформление страховых договоров, прием страховых взносов и их передача компании, своевременное оформление необходимой документации, ведение учета документов).

Первые две задачи в работе агента связаны с поиском клиентов. Изучение спроса на страховые услуги необходимо для определения потребностей потенциальных клиентов. Этот этап работы связан с поиском информации из различных источников (справочники, рекомендации знакомых, выезд в «поля» и т.д.), ее анализа, способностью выделять нужные данные, классифицировать и сравнивать. На данном этапе возможны такие трудности, как отсутствие необходимой информации о потенциальных клиентах, нежелание потенциальных клиентов идти на контакт и отвечать на вопросы специалиста и т.д.

Проведение переговоров с клиентами связано с необходимостью установления межличностного контакта, формирования доверия между специалистом и клиентом. Данный этап состоит из подзадач установления контакта с клиентом, выявления потребностей, предложения страховой услуги. Возможные трудности при этом связаны с неумением точно определить потребности клиента, недопонимании между сторонами (ошибки коммуникации), неумении убеждать, работать с возражениями клиентов.

Оформление договоров, прием взносов - задачи исполнительского этапа деятельности. На данном этапе принимается решение о страховании по конкретной программе, затем решение реализуется в действиях. Эти обязанности требуют от профессионала навыков расчета тарифа и анализа объектов страхования. Основные сложности могут возникнуть из-за недостаточного уровня знаний по страхованию и порядку оформления документов. Постоянные изменения страхового законодательства

предъявляют требования к познавательным способностям специалиста в связи с необходимостью постоянно обучаться и заниматься самообразованием.

Следующий этап деятельности включает обязанности по сопровождению клиентов после заключения договора, к таким задачам относятся: урегулирование отношений между клиентом и страховщиком в случае возникновения конфликта интересов, поддержание связи с клиентами, рассмотрение жалоб и т.д. Главная цель данного этапа — поддержание взаимоотношений и сохранение доверия клиента к специалисту и компании. Основные требования предъявляются к коммуникативным качествам профессионала. Сложность данного этапа состоит в необходимости разрешения конфликта между клиентом и страховщиком при наступлении страхового случая. Возможные последствия такой ситуации состоят в потере клиента в случае неудовлетворительного разрешения конфликта.

Такая задача как установление причины нарушений страховых договоров требует от специалиста как анализа информации по каждому случаю, так и умения найти подход к клиенту в конфликтной ситуации взаимодействия. В связи с этим данная обязанность предъявляет требования как к аналитическим способностям профессионала, так и к коммуникативным навыкам - умению разрешать конфликты, убеждать и поддерживать клиента.

Проведенный анализ деятельности страхового агента показал, что ее структура предъявляет разнообразные требования к личности специалиста, его профессиональной подготовке, специальным умениям, познавательным способностям.

Условия и организация деятельности

Главная характеристика деятельности страхового агента заключается в том, что она проходит в условиях постоянного взаимодействия с разными категориями клиентов. Это могут быть и высокопоставленные чиновники, и бизнесмены, и частные лица. Профессионал должен найти подход к любому из этих людей. Как отмечают эксперты (по данным экспертного опроса 4 опытных агентов), зачастую очень сложно уговорить

клиента заключить договор, так как объективное положение таково, что большинство населения не понимают выгоду от страхования, не доверяют компаниям или вообще негативно относятся к идее страхования. Первоначальное общение строится на основе недоверия, и только после нескольких встреч клиент начинает доверять специалисту. Работа с изначально негативно настроенными клиентами требует от специалиста эмоциональных ресурсов, что может приводить к психической напряженности специалиста и негативным переживаниям.

Другой существенной чертой является нерегламентированный характер деятельности и, как следствие, неравномерное распределение рабочей нагрузки. Так как в большинстве случаев агент работает по свободному графику, он вправе сам распределять свое рабочее время. Однако при планировании работы специалист зависит от клиентов и их распорядка.

В связи с этим возникают периоды чрезмерной загруженности, которые могут вызывать состояния утомления. Кроме того, специалист тратит много времени на то, чтобы просто добиться встречи с клиентом, при том, что положительный результат не гарантирован.

Нерегламентированный режим работы связан и с необходимостью постоянного передвижения по городу. Во временные затраты входит время, необходимое на дорогу, поиск места встречи, а также форс-мажорные обстоятельства при передвижении, особенно часто встречающиеся в крупных городах. Иногда на дорогу к клиенту уходит большая часть рабочего времени (от 3-х часов пути только на место встречи).

Жесткий график переговоров и встреч требует от агента готовности работать при любых погодных условиях, что влияет не только на психоэмоциональное состояние, но и на физическое самочувствие и здоровье профессионала.

Еще одна существенная черта в работе агента — высокая степень неопределенности в развитии ситуаций. Даже опытные агенты подчеркивают, что в страховании очень многое определяется случаем. Так, например, при принятии решения о

страховании на клиента влияет очень много объективных и субъективных факторов, воздействовать на которые агент не имеет возможности.

Важной чертой деятельности агента является также и то, что она осуществляется в условиях жесткой конкуренции. В профессиональной среде нередко можно услышать рассказы о «переманивании» клиента не только представителем другой страховой компании, но и коллегой по работе, особенно при большом штате агентов.

Анализ условий деятельности позволяет сделать вывод о том, что деятельность страховых агентов проходит в стрессогенных условиях, в зависимости от индивидуальной оценки профессиональные ситуации могут становиться субъективно трудными. Совокупность особенностей деятельности обуславливает значительную эмоциональную напряженность и может с высокой вероятностью вызывать переживание тревоги, фрустрации, отчаяния и т.д. Деятельность требует от профессионала высокой степени контроля собственного поведения и сохранения эмоционального равновесия.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Характеристика трудных профессиональных ситуаций

С целью выявления перечня основных трудных профессиональных ситуаций было проведено анкетирование 40 специалистов, различающихся по возрасту, стажу работы, эффективности деятельности.

Специалисты выделяют трудные профессиональные ситуации, связанные с различными факторами и условиями деятельности. На основе полученных данных трудные профессиональные ситуации были сгруппированы по содержательному критерию. Как отмечает Е.В. Битюцкая, «содержание ситуации как критерий классификации трудных жизненных ситуаций является репрезентативным основанием для их группирования в экспериментальных целях. Данный критерий позволяет выявить специфику оценивания и преодоления ситуаций» (Битюцкая, 2007, с. 29).

Ситуация 1 - «клиент не приходит на встречу» - объединяет группу ситуаций, в которых клиент избегает контакта с агентом. Последствия такой ситуации могут заключаться в потере потенциальных и действующих клиентов.

Ситуация 2 — «недоверие со стороны потенциальных клиентов». Как правило, такая ситуация возникает при первом знакомстве, когда клиент не знает, что можно ожидать от взаимодействия со специалистом. Причиной этому является негативный образ страхования и непонимание клиентом важности договора страхования для себя. Последствия могут заключаться в потере контакта с потенциальным клиентом.

Ситуация 3 — «нетактичное, конфликтное поведение клиента» - возможно на любом этапе работы. Причиной этого чаще всего является несдержанность клиента и нарушение им правил общения. Если специалист не обладает навыками разрешения конфликтов, то существует вероятность потерять клиента.

Ситуация 4 — «организационные сложности в работе» (неудобное время, место встречи, плохие погодные условия, отсутствие у клиента необходимых документов). Подобные ситуации препятствуют достижению цели деятельности. Последствия таких ситуаций не столь глобальны, однако они могут привести к срыву деятельности, потере времени, утомлению и ухудшению самочувствия специалиста.

Ситуация 5 — «клиент высказывает возражения». Следствием неудовлетворительной работы агента является отказ от сотрудничества клиента. Причиной таких ситуаций может быть недостаточно профессиональная работа специалиста, неумение объяснить выгоду и преимущества страхования, неумение убедить. Последствия ситуаций заключаются в потере клиента и времени на общение с ним.

Ситуация 6 — «недовольство клиентов обслуживанием» - происходит, как правило, при наступлении страхового случая. Отличительной особенностью этой ситуации является то, что специалист не может повлиять на принятие решения по делу клиента, так как эту функцию выполняет другой отдел организации. Однако

недовольство клиента в первую очередь затрагивает специалиста, непосредственно работающего с ним, результатом такой ситуации для страхового агента часто становится разрыв взаимоотношений и потеря клиента.

Ситуация 7 — «сложности в расчете тарифа и осмотре объектов страхования» - возникает на этапе согласования условий договора. Последствиями могут быть неправильно заключенный договор и, как следствие, разочарование клиента в услуге в дальнейшем. В крайнем случае агенту грозит дисциплинарное взыскание вплоть до увольнения.

Таким образом, трудные ситуации в профессиональной деятельности страхового агента можно классифицировать в зависимости от основных характеристик ситуаций и этапа деятельности.

Характеристика групп страховых агентов в зависимости от этапа профессионализации

С целью исследования особенностей оценки трудных профессиональных ситуаций страховыми агентами на разных этапах профессионализации выборка специалистов была поделена на 3 группы, различающиеся стажем работы по профессии. В качестве критерия разделения на группы была взята периодизация Д.Н. Завалишиной (Завалишина, 2005), в которой используется профессиональный возраст, т.е. профессиональный стаж работы. Согласно данной периодизации, можно выделить 3 стадии профессионализации личности: 1) стаж до 5 лет — стадия адаптации человека к профессии, 2) стаж до 10 лет - идентификация личности с профессией; 3) стаж работы более 10-15 лет - выбор субъектом способа существования в профессии. В выборке специалистов на основе периодизации в соответствии с этапами профессиональной деятельности были выделены 3 группы специалистов: 1 группа специалистов (со стажем работы от 3 мес. до 5 лет) находится на этапе адаптации к профессии, 2 группа (со стажем работы от 5 до 10 лет) находится на этапе идентификации с профессией, 3 группа

(со стажем работы от 11 до 35 лет) находится на этапе выбора способа существования (самовыражения) в профессии.

Группы специалистов значительно различаются по характеристикам возраста, стажа и эффективности. Различия были подтверждены статистическим критерием Н-Краскелла-Уоллиса ($p=0,000$). Полученные результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1. Показатели возраста, стажа и эффективности в группах страховых агентов

| Группа | Возраст, лет, М | Стаж, лет, М | Эффективность, руб., М |
|-----------------|-----------------|--------------|------------------------|
| 1 группа (n=41) | 35 | 1 | 20 000 |
| 2 группа (n=18) | 45, 5 | 6 | 65 000 |
| 3 группа (n=39) | 56 | 20 | 85 000 |

Когнитивная оценка трудных профессиональных ситуаций на разных этапах профессионализации

В результате исследования были получены статистически значимые различия в группах специалистов на разных этапах профессионализации по показателям критериев когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций. Результаты анализа отражены в таблице 2.

Таблица 2. Когнитивная оценка трудных профессиональных ситуаций на разных этапах профессионализации (1 группа — этап адаптации, 2 группа — этап идентификации, 3 группа — этап самовыражения в профессии)

| Критерии когнитивной оценки | 1 группа, М±SD, n=41 | 2 группа, М±SD, n=18 | 3 группа, М±SD, n=39 | Критерий Н-Краскала-Уоллиса |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| Неопределенность 1 | 4,05±2,16 | 3,83±1,87 | 2,79±1,89 | 0,017 |
| Значимость 2 | 2,66±1,43 | 4,00±1,37 | 3,21±1,81 | 0,014 |
| Неопределенность 2 | 4,76±2,22 | 4,00±1,85 | 3,54±2,10 | 0,028 |
| Неопределенность 4 | 4,54±2,33 | 3,72±2,16 | 3,15±2,01 | 0,023 |
| Значимость 5 | 2,29±1,40 | 3,39±1,58 | 3,44±1,77 | 0,005 |
| Неопределенность 5 | 5,07±2,01 | 4,61±1,75 | 3,82±2,19 | 0,029 |
| Частота 6 | 2,10±2,13 | 3,22±2,18 | 3,10±2,17 | 0,021 |
| Значимость 6 | 2,63±2,18 | 3,89±2,25 | 4,51±2,28 | 0,001 |
| Неконтролируемость 6 | 3,15±2,52 | 4,56±1,95 | 4,41±2,21 | 0,028 |
| Продуктивность 6 | 2,56±2,45 | 3,89±2,37 | 3,97±2,56 | 0,010 |

Примечание. Индекс рядом с когнитивным критерием обозначает номер ситуации

Как показывают результаты, для первой группы специалистов на этапе адаптации к профессии характерны самые высокие оценки по критерию «неопределенность» в ситуациях «клиент не пришел на встречу», «недоверие со стороны потенциальных клиентов», «организационные сложности в работе», «клиент высказывает возражения». Специалисты данной группы воспринимают профессиональные ситуации как требующие прояснения, что определяет восприятие ситуации как трудной.

Во 2 группе специалистов на этапе идентификации с профессией самые высокие оценки получены по критерию «значимость» в ситуации «недоверие со стороны клиентов» и критериям «частота» и «неконтролируемость» в ситуации «клиент недоволен обслуживанием». Ситуация недоверия потенциальных клиентов становится для специалистов данной группы трудной, когда воспринимается как причиняющая вред для самочувствия и благополучия. Ситуация недовольства клиента обслуживанием становится трудной для специалистов, когда воспринимается как часто повторяющаяся и как ситуация, на которую невозможно повлиять.

Для специалистов 3 группы на этапе самовыражения в профессии характерны высокие оценки по критерию «значимость» в ситуации «клиент высказывает возражения» и критериям «значимость» и «продуктивность» в ситуации «клиент недоволен обслуживанием». Ситуация получения возражений от клиента воспринимается самыми опытными сотрудниками в качестве трудной, когда она оценивается как причиняющая вред для самочувствия и благополучия. Ситуация недовольства клиента обслуживанием воспринимается в качестве трудной, когда она оценивается как причиняющая вред для самочувствия и благополучия и как мешающая продуктивности и качеству работы.

Эмоциональная оценка трудных профессиональных ситуаций на разных этапах профессионализации

В результате исследования были получены статистически значимые различия между группами специалистов на разных этапах профессионализации по показателям

эмоциональной оценки трудных профессиональных ситуаций. Различия получены по 3 группам (критерий Н-Краскала-Уоллиса, $p \leq 0,05$). Анализ степени выраженности эмоциональных переживаний не показал существенных различий между группами, при этом были обнаружены различия в частоте эмоциональных переживаний. Сравнительный анализ частоты эмоциональных оценок на разных этапах профессионализации представлен на рисунке 1.

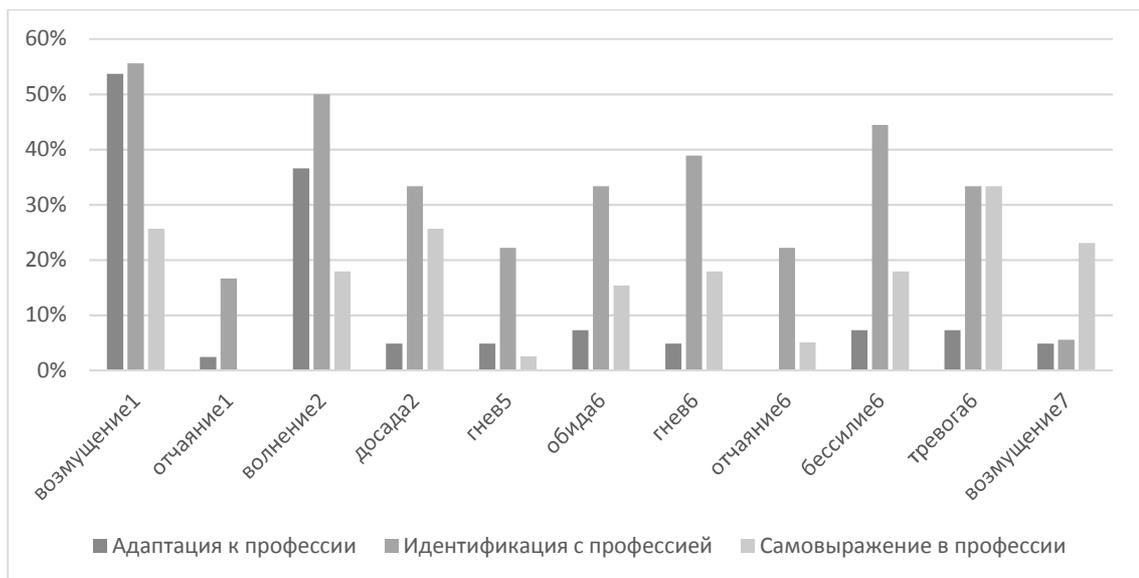


Рисунок 1. Эмоциональная оценка трудных профессиональных ситуаций в группах специалистов на разных этапах профессионализации. Индекс рядом с названием эмоции обозначает номер ситуации. Частота переживаний показана в процентах.

Как показывают результаты, эмоциональные переживания специалистов на разных этапах профессионализации различаются в ситуациях «клиент не пришел на встречу», «недоверие клиентов», «клиент высказывает возражения», «клиент недоволен обслуживанием», «сложности в расчетах тарифа». Самая высокая частота переживаний негативных эмоций характерна для специалистов второй группы (стадия идентификации с профессией). В ситуации «сложности в расчетах тарифа» наибольшая частота негативных переживаний свойственна для специалистов на стадии самовыражения в профессии. В ситуации «клиент недоволен обслуживанием» частота переживания тревоги одинакова как для специалистов на этапе идентификации с профессией, так и для специалистов на этапе самовыражения. Можно предположить, что специалисты на этапе

идентификации с профессией активно осваивают деятельность, которая становится для них значимой, в связи с чем специалисты испытывают негативные переживания чаще по сравнению со специалистами на других этапах профессионализации.

ВЫВОДЫ

Трудные профессиональные ситуации возникают у специалистов на всех этапах профессионализации: адаптации к профессии, идентификации с профессией и самовыражения в профессии.

На этапе адаптации к профессии определяющим когнитивным критерием трудности ситуации является критерий «неопределенность», что может быть связано с освоением профессии. На этапе идентификации с профессией определяющими критериями являются «значимость», «частота» и «неконтролируемость», на этапе выбора способа существования в профессии (самовыражения) определяющими критериями являются «значимость» и «продуктивность».

На каждом этапе профессионализации специалистов можно выделить трудные профессиональные ситуации с более высокими когнитивными оценками по сравнению с другими этапами. Самое большое число субъективно трудных профессиональных ситуаций характерно для этапа адаптации: «клиент не пришел на встречу», «недоверие со стороны потенциальных клиентов», «организационные сложности в работе», «клиент высказывает возражения». Для этапа идентификации с профессией наиболее характерны ситуации «недоверие со стороны клиентов», «клиент недоволен обслуживанием». Для этапа самовыражения в профессии наиболее характерными являются ситуации «клиент высказывает возражения» и «клиент недоволен обслуживанием».

На разных этапах профессионализации степень выраженности негативных эмоциональных переживаний в трудных профессиональных ситуациях не различается.

Обнаружены различия в частоте переживания негативных эмоций на разных этапах профессионализации. Специалисты на этапе идентификации с профессией чаще

по сравнению со специалистами на других этапах переживают негативные эмоции «возмущение», «отчаяние», «волнение», «досада», «гнев», «обида», «отчаяние», «бессилие» в трудных профессиональных ситуациях. Вероятно, это связано с более активным вовлечением в процесс деятельности на данном этапе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Аббков В.А., Перре М. *Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии.* СПб.: Речь, 2004.
- Андупов А.Я., Шипилов А.И. *Конфликтология.* - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
- Беленко Н.М. *Негативные эмоциональные состояния социального работника в трудной ситуации взаимодействия с клиентами: дисс. ... канд. психол. наук.* М., 2001.
- Битюцкая Е.В. *Когнитивное оценивание и стратегии совладания в трудных жизненных ситуациях: автореф. дисс. ... канд. психол. наук.* М., 2007.
- Бодров В.А. *Психологический стресс. Психологический стресс: развитие и преодоление.* - М.: ПЕР СЭ, 2006.
- Брайт Д., Джонс Ф. *Стресс. Теории, исследования, мифы.* - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
- Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. *Введение в психологию жизненных ситуаций.* М., 1998.
- Бурлачук Л.Ф., Михайлова Н.Б. *К психологической теории ситуации // Психологический журнал.* 2002. Т. 23. № 1. С.5-17.
- Водопьянова Н.Е. *Психодиагностика стресса.* СПб.: Питер, 2009.
- Выготский Л.С. *Мышление и речь.* М.: Лабиринт, 1999.
- Держач А.А., Зазыкин В.Г. *Профессионализм деятельности в особых и экстремальных условиях.* М.: РАГС, 1998.
- Дикая Л.Г., Рязанова С. *Роль эмоций в возникновении эмоционально-аффективных конфликтов в управленческой деятельности менеджеров в стрессовых и напряженных условиях // Психология психических состояний.* Казань, 2001. Вып. 3. С. 232 - 245.

- Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А., Пономаренко В.А. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях. Психологический аспект. Минск: Университетское, 1985.*
- Завалишина Д. Н. Практическое мышление: Специфика и проблемы развития. М.: Институт психологии РАН, 2005.*
- Кальвиньо М., Столин В.В. Психосемантические различия личностных смыслов // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 1983. №3. С. 67-73.*
- Келли Дж. Психология личности. Теория личных конструктов. СПб.: Речь, 2000.*
- Кирьянова Е.Н. Психологическое изучение эффективности профессиональной деятельности в условиях риска//Субъектно-деятельностный подход в исследованиях проблемы профессиональной пригодности. Сб. научных трудов / Под редакцией В.А. Бодрова. М.: Изд-во «Институт психологии РАН». 2003. С. 239 - 255.*
- Кокс Т. Стресс. М, 1981.*
- Куликов Л.В. Здоровье и субъективное благополучие личности //Психология здоровья / Ред. Г.С. Никифоров. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000.*
- Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975.*
- Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Знание, 1996.*
- Прохоров А.О. Смысловая регуляция психических состояний. М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2009.*
- Столин В.В. Самосознание личности. М.: МГУ, 1983.*
- Узнадзе Д.Н. Психология установки. СПб.: Питер, 2001.*
- Lazarus R.S., Folkman, S. Stress, appraisal, and coping. New York: Springer, 1984..*

Статья поступила в редакцию: 09.12.2019. Статья опубликована: 31.03.2020.

APPRAISAL OF STRESSFUL PROFESSIONAL SITUATIONS AT DIFFERENT STAGES OF PROFESSIONALIZATION OF SPECIALISTS SOCIAL PROFILE

© 2020 Yuliya A. Saprykina *

**Applicant, Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, Moscow;
E-mail: ysaprykina@yandex.ru*

The article presents the results of the study of stressful professional situations in the activities of specialists of social profile in the system "specialist-client". Cognitive and emotional appraisal of stressful professional situations at different stages of professionalization is studied on the example of insurance agents' activity. It is shown that at different stages of professionalization (adaptation, identification and self-expression in the profession) there are features in the criteria of cognitive appraisal, the content and number of stressful professional situations, the frequency of emotional experiences.

Keywords: professional in the "specialist-client" system, stressful professional situation, cognitive appraisal, emotional appraisal, criteria of cognitive appraisal, emotional experiences, frequency of emotional experiences, stages of professionalization, adaptation to the profession, identification with the profession, self-expression in the profession..

REFERENCES

- Ababkov, V.A., Perre, M. (2004). Adaptaciya k stressu. Osnovy teorii, diagnostiki, terapii [Adaptation to stress. Fundamentals of theory, diagnosis, therapy]. Saint-Petersburg: Speech.*
- Ancupov, A.Ya., Shipilov, A.I. (2004). Konfliktologiya [Conflictology]. Moscow: YUNITI-DANA.*
- Belenko, N.M. (2001). Negativnye emocional'nye sostoyaniya social'nogo rabotnika v trudnoj situacii vzaimodejstviya s klientami [Negative emotional states of a social worker in a difficult situation of interaction with clients]: Diss. ... kand. the course of studies. sciences'. Moscow.*

- Bityuckaya, E. V. (2007). Kognitivnoe ocenivanie i strategii sovladaniya v trudnyh zhiznennyh situacijah [Cognitive appraisal and coping strategies in difficult life situations]: abstract. Diss. ... kand. the course of studies. sciences'. Moscow.*
- Bodrov, V.A. (2006). Psihologicheskij stress. Psihologicheskij stress: razvitie i preodolenie. [Psychological stress. Psychological stress: development and overcoming]. Moscow: PER SE.*
- Brajt, D., Dzhons, F. (2003). Stress. Teorii, issledovaniya, mify [Stress. Theories, research, myths]. Saint-Petersburg: Praym- EVROZNAK.*
- Burlachuk, L.F, Korzhova, E.Yu. (1998). Vvedenie v psihologiyu zhiznennyh situacij [Introduction to the psychology of life situations]. Moscow.*
- Burlachuk, L.F., Mihajlova, N.B. (2002). K psihologicheskoy teorii situacii [On the psychological theory of the situation]. Psihologicheskij zhurnal [Psychological journal], 23(1), 5-17.*
- Vodop'ianova, N.V. (2009). Psikhodiagnostika stressa [Psychodiagnosics of stress]. Saint-Petersburg: Peter.*
- Vygotskij, L.S. (1999). Myshlenie i rech' [Thinking and speech]. Moscow: Labyrinth.*
- Derkach, A.A., Zazykin, V.G. (1998) Professionalizm deyatel'nosti v osobyh i ekstremal'nyh usloviyah [Professionalism of activity in special and extreme conditions]. Moscow: Russian Academy of public administration.*
- Dikaya, L.G., Ryazanova, S. (2001). Rol' emocij v vzniknovenii emocional'no-affektivnyh konfliktov v upravlencheskoj deyatel'nosti menedzherov v stressovyh i napryazhennyh usloviyah [the role of emotions in the emergence of emotional and affective conflicts in the management of managers in stressful and tense conditions]. Psihologiya psihicheskikh sostoyanij [Psychology of mental States]. Kazan, 3, 232-245.*
- D'yachenko, M.I., Kandybovich, L.A., Ponomarenko, V.A. (1985). Gotovnost' k deyatel'nosti v napryazhennyh situacijah. Psihologicheskij aspekt [Readiness to work in tense situations. Psychological aspect]. Minsk: University.*
- Zavalishina, D. N. (2005). Prakticheskoe myshlenie: Specifika i problemy razvitiya [Practical thinking: Specifics and problems of development]. Moscow: Publ. «Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences».*

- Kal'vin'o, M., Stolin, V.V. (1983). Psihosemanticheskie razlichiya lichnostnyh smyslov [Psychosemantic differences of personal meanings]. Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14. Psihologiya [Bulletin of Moscow University. Episode 14. Psychology], 3, 67-73.*
- Kelli, Dzh. (2000). Psihologiya lichnosti. Teoriya lichnyh konstruktov [Personality psychology. The theory of personal constructs]. Saint-Petersburg: Speech.*
- Kir'yanova, E.N. (2003). Psihologicheskoe izuchenie effektivnosti professional'noj deyatel'nosti v usloviyah riska [Psychological study of the effectiveness of professional activity in risk]. In: V. A. Bodrov (Eds.) Sub"ektivno-deyatel'nostnyj podhod v issledovaniyah problemy professional'noj prigodnosti. Sb. nauchnyh trudov [Subject-activity approach to research of problems of professional competence. Sat. scientific papers]. Moscow: Publ. «Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences», 239-255.*
- Koks, T. (1981) Stress [Stress]. Moscow.*
- Kulikov, L. V. (2000). Zdorov'e i sub"ektivnoe blagopoluchie lichnosti [Health and subjective well-being of the individual]. In: G. S. Nikiforov (Eds.). Saint-Petersburg: Publ. St. Petersburg University.*
- Leont'ev, A.N. (1975). Deyatel'nost'. Soznanie. Lichnost' [Activity. Consciousness. Personality]. Moscow: Politizdat.*
- Markova, A.K. (1996). Psihologiya professionalizma [Psychology of professionalism]. Moscow: Knowledge.*
- Prohorov, A.O. (2009). Smyslovaya regulyaciya psihicheskikh sostoyanij [Semantic regulation of mental States]. Publ. « Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences».*
- Stolin, V.V. (1983). Samosoznanie lichnosti [Self-consciousness of personality]. Moscow. Publ. «Moscow state University».*
- Uznadze, D.N. (2001). Psihologiya ustanovki [Psychology of installation]. Saint-Petersburg: Peter.*
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984) Stress, appraisal, and coping. New York: Springer..*

Библиографическая ссылка на статью:

Сапрыкина Ю.А. Оценка трудных профессиональных ситуаций на разных этапах профессионализации у специалистов социномического профиля // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2020. Т. 5. № 1. С. 163-185.

Saprykina Y. A. (2020). Ocenka trudnyh professional'nyh situacij na raznyh jetapah professionalizacii u specialistov socionomicheskogo profilja [Appraisal of stressful professional situations at different stages of professionalization of specialists social profile]. *Institut Psikhologii Rossiyskoy Akademii Nauk. Organizatsionnaya Psikhologiya i Psikhologiya Truda* [Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences. *Organizational Psychology and Psychology of Labor*], 5 (1), 163-185..

Адрес статьи: <http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document540.pdf>