***Зміст***

Вступ

Розділ І. Аналіз сучасних досліджень з проблеми адаптації до професійного стресу

1.1 Професійний стрес як соціально-психологічний феномен

1.1 Проблема адаптації до професійного стресу

1.3 Специфіка професійної діяльності працівників колекторської компанії

Висновок до розділу І

Розділ ІІ. Емпіричне дослідження психологічної адаптації працівників колекторської компанії до професійних стресів

2.1 Організація та етапи дослідження

2.2 Методологічні і методичні основи проведення дослідження

2.3 Результати емпіричного дослідження. Аналіз та інтерпретація

2.4 Рекомендації щодо уникнення стресових ситуація в процесі діяльності колекторської компанії

Висновок до розділу ІІ

Загальні висновки

Список використаних джерел

Додатки

***Вступ***

Трудова діяльність багатьох професій часто проходить в умовах, що вимагають посиленої витрати внутрішніх резервів людини. Найбільш характерним психічним станом, що розвиваються в несприятливих умовах життєдіяльності, є стрес. Тривалі значні перевантаження без достатніх умов повного відновлення сил найбільш несприятливо впливає на колектора, іноді повністю дезорганізує його діяльність. При тривалому і комбінованому впливі комплексу таких факторів з великою ймовірністю можна чекати появи ряду виражених функціональних і психічних зрушень, погіршення працездатності, зниження якості роботи, тобто феномена, що одержав у літературі назву професійного стресу. Специфікою працівників колекторської компанії є постійні психологічні навантаження.

**Актуальність** проблеми. Сфера колекторської діяльності динамічно розвивається. Соціальна активність суб'єкта праці стає в умовах глобалізації все більш насиченою численними професійними стресами. Сучасному професійному світу притаманні високий динамізм, інтенсивність взаємодії людей у соціальному та професійному середовищі створюють нові для людства стресогенні фактори.

**Об’єкт** дослідження *-* соціально-психологічна адаптація.

**Предмет** дослідження - психологічні особливості адаптації до специфічних професійних стресів працівників колекторської компанії.

**Мета** роботи - визначити особливості адаптації працівників колекторської сфери до специфічних професійних стресів.

**Завдання** дослідження:

) На основі теоретичного аналізу визначити характерні особливості процесу адаптації; описати його структурні та динамічні складові;

2) Теоретично обгрунтувати емпіричне дослідження психологічних особливостей адаптації працівників колекторської компанії до специфічних професійних стресів;

) Організувати та провести емпіричне дослідження. Виявити та описати психологічні особливості адаптації до професійних стресорів працівників колекторської кампанії;

) Розробити практичні рекомендації спрямовані на покращення процесу адаптації працівників в колекторської компанії.

Для досягнення поставлених завдань використовувались наступні **методи** дослідження:

Методи для збору даних: спостереження, анкетування, тестові методи.

В рамках психодіагностичних методів використано наступні **методики**:

Ш методика визначення індивідуальних копінг-стратегій Є. Хайма;

Ш діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерса, Р. Даймонда;

Ш методи оцінки та самооцінки стресових станів (Дженкінсон. Модифікації Фрідмана і Розенмана);

Ш методика оцінки рівня професійного стресу Вайсмана;

Ш методика схильності до стресу (Дженкінсона. Модифікації Фрідмана і Розенмана)

Методи для обробки даних: методи математичної статистики (оцінка по критерію Колмогорова-Смірнова, кореляційний аналіз за критеріем Спірмена).

Наукова новизна - теоретичне обґрунтування та практичне підтвердження адаптації до специфічних стресів працівників колекторської компанії.

Теоретичне значення психологічного дослідженняполягає у поглибленні психологічних знань про особливості стресу в специфічних умовах праці, визначення психологічної особливості особистості, виявлення способів адаптації працівників колекторної компанії.

Практичне значення роботи полягає в:

професійний стрес адаптація колекторський

Ш В забезпеченні проведення психодіагностичного комплексу методик для виявлення особливостей професійних стресів працівника колекторської компанії, визначення та встановлення особливостей адаптації.

Ш На основі отриманих результатів емпіричного дослідження розроблено практичі рекомендації психологічного супроводу для працівників колекторської компанії, щоб мінімізувати вплив негативних соціально - психологічних факторів на стан їх фізичного та психічного здоров’я.

# ***Розділ І. Аналіз сучасних досліджень з проблеми адаптації до професійного стресу***

# ***1.1 Професійний стрес як соціально-психологічний феномен***

В останні десятиліття стрес є актуальним предметом досліджень різних галузей науки: біології, медицини, психології, соціології. Будучи одночасно самостійним фізіологічним, психічним і соціальним явищем, стрес по своїй суті являє собою ще один вид емоційного стану [60; 88].

Під стресом розуміють неспецифічну відповідь організму на пропоновані йому зовнішні або внутрішні вимоги. Дане поняття було запропоновано Гансом Сельє. Можна сказати, що запропонована ним концепція була революційною для науки середини ХХ століття. У той час серед біологів, лікарів панувала думка, що реакція живого організму на фактори середовища носить суто специфічний характер і завдання вчених полягає в тому, щоб виявляти і фіксувати саме відмінності реакцій на різноманітні впливи зовнішнього світу [73; 94-95].

Г. Сельє в 1936 році пішов іншим шляхом і почав шукати загальні закономірності біологічних реакцій, в результаті чого виявив єдиний, неспецифічний компонент біохімічних змін в організмі людини і тварин у відповідь на різні дії. Він писав: "Бізнесмен, який відчуває постійний тиск з боку клієнтів і службовців, диспетчер аеропорту, що знає, що хвилинне ослаблення уваги - це сотні загиблих, спортсмен, шалено спраглий перемоги, чоловік, безпорадно спостерігає, як його дружина повільно й болісно гине від раку, - всі вони відчувають стрес. Їхні проблеми зовсім різні, але медичні дослідження показали, що організм реагує стереотипно, однаковими біохімічними змінами, призначення яких - упоратися із збільшеними вимогами до людини" [64; 105].

До появи робіт цього автора вважалося, що реакція організму на холод і тепло, рух і тривале знерухомлення діаметрально протилежні, проте Г. Сельє вдалося довести, що у всіх цих випадках кора надниркових залоз виділяє одні й ті ж гормони "антистесу", що допомагають організму адаптуватися до будь стресору.

Феномен неспецифічної реакції організму у відповідь на різноманітні ушкодження він назвав адаптаційним синдромом, або стресом [18; 184]. Цей неспецифічний синдром складається з ряду функціональних і морфологічних змін, що розгортаються як єдиний процес. Г. Сельє виділив три **стадії** цього процесу:

ь Стадію тривоги;

ь Стадію резистентності (адаптації);

ь Стадію виснаження.

На першій стадії організм стикається з певним несприятливим фактором середовища і намагається пристосуватися до нього. На другій стадії відбувається адаптація до нових умов. Але якщо стресор продовжує діяти тривалий час, відбувається виснаження гормональних ресурсів (третя стадія) і зрив систем адаптації, в результаті чого, процес приймає патологічний характер і може завершитися хворобою і навіть смертю індивіда.

Відповідно до теорії Г. Сельє, на всіх стадіях цього процесу провідна роль належить корі надниркових залоз, які посилено синтезують стероїдні гормони - глюкокортикоїди, які і виконують функцію адаптації [32; 83]. Як відзначає Ю.В. Щербатих, Сельє не заперечував ролі вищих відділів центральної нервової системи у формуванні адаптивних реакцій організму, проте сам цим питанням не займався і відповідно нервовій системі в його концепції відведено незначне місце. [71; 13].

У рамках теорії Г. Сельє до стресу відносяться реакції організму на будь-які достатньо сильні впливи середовища, якщо вони запускають ряд загальних процесів за участю кори надниркових залоз. У той же час сам засновник вчення про неспецифічному адаптивному синдромі виділяв дві форми процесів: стрес корисні - еустресс і шкідливий - дистрес [64; 63-64].

Однак частіше під стресом розуміють реакції організму саме на негативні впливи зовнішнього середовища, що знаходить своє відображення у визначеннях, які дають цьому феномену різні дослідники. Так, на думку В.В. Суворовою, стрес - це "функціональний стан організму, що виникає в результаті зовнішнього негативного впливу на його психічні функції, нервові процеси чи діяльність периферичних органів" [66; 112].

Близьким за змістом є й визначення П.Д. Горізонтова, який розглядав стрес як "загальну адаптацію організму, що розвивається у відповідь на загрозу порушення гомеостазу". У навчальній літературі, стрес визначається як "напруга, яка виникає при прояві загрозливих або неприємних чинників в життєвій ситуації" [53; 456].

Тим не менш, стрес може бути корисним, і в цьому випадку він "тонізує" роботу організму і сприяє мобілізації захисних сил (включаючи імунну систему). Для того, щоб стрес прийняв характер еустресса, необхідна наявність певних умов. До таких умов відносяться:

v позитивний емоційний фон;

v досвід вирішення подібних проблем в минулому і позитивний прогноз на майбутнє;

v схвалення дій індивідуума з боку соціального середовища;

v наявність достатніх ресурсів для подолання стресу [75; 14].

У той же час при відсутності цих умов або ж при значній силі негативного впливу на організм первинний стрес переходить у його пошкоджену форму - дистрес. Цьому може сприяти низка факторів як об'єктивного, так і суб'єктивного характеру:

§ недолік потрібної інформації;

§ негативний прогноз ситуації;

§ почуття безпорадності перед проблемою;

§ надмірна сила стресу, що перевищує здатність організму до адаптації;

§ значна тривалість стресорного впливу, що призводить до виснаження [52; 37].

Г. Сельє писав: "Ми не повинні, та й не в змозі уникати стресу. Але можемо використовувати його і насолоджуватися ним, якщо краще дізнаємося його механізм і виробимо відповідну філософію життя [64; 109]. Поки ж ми змушені визнати, що суб'єктивні тривожні переживання і супутні їм вегетативні реакції під час здійснення професійної діяльності відповідають класичному опису дистресу. В наші дні через швидкість та мінливість соціально-економічних і політичних ситуацій, збільшення нервово-психічних та інформаційних навантажень, диверсифікацію виробництва, зростання конкурентності управління стресом стає все більш актуальним [1; 40].

Прийнято розділяти стрес також на такі два види: системний (фізіологічний) і психічний [24; 56-57]. Оскільки людина є соціальною істотою і в діяльності її інтегральних систем провідну роль відіграє психічна сфера, то найчастіше саме психічний стрес виявляється найбільш значним.

Деякі автори поділяють чинники, що викликають психічний стрес, на дві великі групи. Тому і психічний стрес вони умовно ділять на два види: інформаційний та емоційний [72; 98]. Інформаційний стрес виникає в ситуаціях значних інформаційних перевантажень, коли людина не справляється із завданням переробки вхідної інформації та не встигає приймати правильні рішення в необхідному темпі, особливо при високій відповідальності за наслідки прийнятих рішень. Виникнення емоційного стресу більшість авторів пов'язують із ситуаціями загрози, небезпеки, образи і т.д.

При емоційному стресі відзначаються певні зміни в психічній сфері, в тому числі зміни протікання психічних процесів, емоційні зрушення, трансформація мотиваційної структури діяльності, порушення рухового й мовного поводження [53; 208]. Слід підкреслити, що розподіл психічного стресу на інформаційний та емоційний досить умовний [41; 169]. Дана класифікація виходить із основних характеристик факторів, що викликають стрес. На практиці ж дуже рідко вдається розділити інформаційні й емоційні стресори і визначити які з стресорів є основними. Найчастіше в стресовій ситуації інформаційні й емоційні стресори нероздільні, оскільки формування почуттів завжди пов'язане з переробкою інформації. Дуже часто в ситуації помилкової оцінки ситуації в людини виникає почуття образи або гніву [10; 113]. У свою чергу, так званий інформаційний стрес, завжди супроводжується високим емоційним збудженням і певними почуттями. Однак, що виникають при цьому почуття можуть зустрічатися й в інших ситуаціях, не пов'язаних з переробкою інформації. У більшості робіт психологічний і емоційний стрес ототожнюються.

Психологічний стрес може проявлятися у змінах різних функціональних систем організму, а інтенсивність порушень може варіювати від невеликої зміни емоційного настрою до таких серйозних захворювань, як виразка шлунка або інфаркт міокарда [6; 50].

Існує кілька способів класифікації стресорні реакцій, але для психологів найбільш ефективним є на поділ їх на поведінкові, інтелектуальні, емоційні та фізіологічні прояви стресу. Порушення поведінкових реакцій можуть проявлятися в наступному.

Порушення психомоторики (надмірне напруження м'язів (тремтіння рук, зміна ритму дихання, зменшення швидкості сенсомоторної реакції, тремтіння голосу і порушення мовних функцій і т.д.). Зміна способу життя (зміна режиму дня, порушення сну).

Професійні зміни (зниження продуктивності праці, підвищення стомлюваності, погіршенні узгодженості рухів, їх точність). Порушення соціально-рольових функцій. Це виражається в зменшенні часу, що приділяється на спілкування з близькими і друзями, підвищенні конфліктності, зниженні сенситивності під час спілкування, поява різних ознак антисоціальної поведінки; втрати уваги до свого зовнішнього вигляду.

При стресі зазвичай страждають всі сторони інтелектуальної діяльності, у тому числі такі базові властивості інтелекту, як пам'ять і увагу [53; 248]. При цьому концентрація довільної уваги на інших об'єктах утруднена і відзначається підвищена відволікання.

Дещо менше страждає функція пам'яті. Тим не менше, постійна завантаженість свідомості обговоренням причин стресу і пошуком виходу з нього знижує ємність оперативної пам'яті, а змінений при стресі гормональний фон вносить порушення в процес відтворення необхідної інформації [76; 39].

Інтелектуальною ознакою стресу є також порушення логіки мислення, сплутана мислення, труднощі прийняття рішень, часті збої в обчисленнях, зниження творчого потенціалу. Фізіологічні прояви стресу стосуються майже всіх систем органів людини - травної, серцево-судинної і дихальної.

При стресі фіксуються такі об'єктивні зміни:

ь підвищення частоти пульсу або зміна його регулярності;

ь підвищення артеріального тиску, порушення в роботі шлунково-кишкового тракту;

ь зниження електричного опору шкіри і т.д.[38; 29].

В.Л. Марищук і В.І. Євдокимов, описуючи стан короткочасного стресу, відзначають різке почастішання і порушення ритмічності пульсу і дихання, рясний піт, різкі зміни діаметра зіниці, різке почастішання перистальтики і т.д. [55; 83]. Всі ці об'єктивні зміни знаходять своє відображення в суб'єктивних переживаннях людини, що зазнає стрес. Людина, що знаходиться в стані психологічного напруження, звичайно випробовує різні негативні переживання:

v болі в серці та інших органах;

v утруднення при диханні, напруга в м'язах;

v неприємні відчуття в області травних органів і пр.

Порушення нормальної діяльності окремих органів і систем, з одного боку, і відображення цих порушень у свідомості, з іншого боку, призводить до комплексних фізіологічним порушень: зниження імунітету, підвищеної стомлюваності, частим нездужанням, змінам маси тіла та ін. [19; 128-130]. При цьому, багато дослідників підтверджують, що психосоматичні прояви стресу більше виражені у осіб, які відзначали у себе сором'язливість, боязкість, песимізм, сором'язливість, страх перед майбутнім, нав'язливі думки про можливі неприємності. Дані риси характерні для інтровертів, осіб з підвищеною сенситивністю і слабким типом вищої нервової діяльності [9; 70-72].

Емоційні прояви стресу зачіпають різні сторони психіки. В першу чергу це стосується характеристик загального емоційного фону, який набуває негативний, похмурий, песимістичний відтінок. При тривалому стресі людина стає більш тривожною в порівнянні з нормальним станом, втрачає віру в успіх і в разі особливо затяжного стресу може впасти в депресію.

На тлі такого зміненого настрою у людини, що зазнає стрес, відзначаються більш сильні емоційні спалахи, найчастіше - негативного характеру. Це можуть бути емоційні реакції дратівливості, гніву, агресії, аж до афективних станів.

Тривалий чи повторюваний короткочасний стрес може призводити до зміни всього характеру людини, в якому з'являються нові риси чи посилюються вже наявні: інтроверсія, схильність до самозвинувачень, занижена самооцінка, підозрілість, агресивність [50; 31]. При наявності певних передумов всі вищеописані зміни виходять за межі психологічної норми і набувають рис психопатології, які найчастіше проявляються у вигляді різних неврозів. Негативні емоційні стани (страх, тривога, песимізм, негативізм, агресивність) одночасно є і наслідком і передумовами розвитку стресів.

Таким чином, психологічний стрес можна охарактеризувати, як стан організму, що виникає в процесі взаємодії індивіда із зовнішнім середовищем, що супроводжується значним напруженням в умовах, коли нормальна адаптивна реакція виявляється недостатньою [69; 72].

Безперечним є те, що виникнення і перебіг стресу в першу чергу залежить від індивідуальних особливостей людини. Люди реагують на однакові навантаження по-різному. В одних відзначається підвищення активності. При стресі їх діяльність довгий час продовжує рости (так званий "стрес лева"). У інших людей навпаки, відзначається зниження активності, а ефективність їх діяльності швидко падає (стрес "кролика") [53; 459]. При цьому стрес-фактори можуть бути як психосоціальними, так і фізичними.

Стрес, пов'язаний з роботою, - це можлива реакція організму, коли до людей пред'являються підвищені вимоги [76; 132]. Фахівці в області стресу вважають, що тривалий стрес, пов'язаний з хронічним впливом негативних факторів, навіть якщо їх інтенсивність невелика, переноситься людиною значно важче, ніж сильні, але однократні стресори.

Причиною сильного нервового перенапруження можуть служити умови праці: погане освітлення і вентиляція, тісне приміщення і ін. До факторів прямо або побічно сприяє професійним стресам, можна також віднести відсутність інформації і відсутність часу. Ці фактори є тлом, на якому стресом може стати будь-яке додаткове роздратування [2; 61].

За даними Американського національного інституту охорони праці, перші місця у списку професій, найбільш часто викликають стрес, займають такі професії як вчителі старших класів, поліцейські і шахтарі, а так само й такі "звичайні" професії як секретарі, різноробочі, офіс-менеджери і ряд інших. Звичайно, в останній професійній групі робота не така небезпечна як у шахтарів і не настільки відповідальна як у диспетчерів транспортних засобів, проте вони позбавлені свободи в прийнятті рішень, отримують маленьку зарплату, а професійний статус їх професій досить низький [49; 81].

Існує багато класифікацій професійного стресу, які відрізняються різним ступенем деталізації, однак, на думку Ю.В. Щербатих, будь-який професійний стрес є емоційним, не залежно від того, викликаний чи він страхом зробити помилку, стрес від розбіжності темпів спілкування працівників, режиму трудової діяльності або позаорганізаційних фактори (проблеми сімейного життя через наднормативних навантажень на роботі, корпоративної культури підприємства, обмеження індивідуальної свободи і т.д.) [76; 133-134]. Всі фактори, що викликають професійний стрес, на думку автора, можна умовно розділити на об'єктивні (мало залежать від особистості працівника) і суб'єктивні (розвиток яких більше залежить від самої людини).

До першої групи належать шкідливі характеристики виробничого середовища, важкі умови роботи і надзвичайні (форс-мажорні) обставини [28; 159]. Це пил на цементному заводі, швейних виробництвах; отруйні випаровування в хімічних виробництвах; високий рівень шуму у ткацьких цехах; спека в ливарному виробництві і т.д. У деяких видах діяльності ці шкідливі фактори діють комбіновано. Так, наприклад, шахтарі працюють в умовах замкнутого простору, вугільного пилу і високих температур і психологічному очікуванні можливої аварії (вибух метану, обвал гірської породи). Дані фактори виробничого середовища первинно сприяють розвитку біологічного стресу, який потім може ускладнитися стресом психологічним [38; 30]. Наприклад, після Чорнобильської катастрофи у багатьох "ліквідаторів" на тлі первинного радіаційного опромінення, інтенсивність якого була їм невідома, розвивалася радіофобія, що приводила до серйозного стресу.

До несприятливих умов роботи, що провокує розвиток виробничого стресу, можна віднести високий темп діяльності, тривалу роботу, "рваний" темп діяльності, підвищену відповідальність, значні фізичні навантаження і т.д. Додатковими чинниками стресу є різні надзвичайні ситуації, які можуть приймати різний характер залежно від специфіки праці. Так для працівників біржі - обвал валют або несподівана зміна їх курсу; для менеджерів відділів постачання - зрив поставок сировини або комплектуючих [35; 78].

Друга група (суб'єктивні чинники стресу) включає два основні різновиди: міжособистісні (комунікаційні) і внутрішньоособистісні стреси. Перші можуть виникати при спілкуванні з керівниками, підлеглими та колегами по роботі. Керівник досить часто є джерелом стресу для свого підлеглого, у якого може виникнути стійке психологічне напруження з найрізноманітніших причин (через надмірне контролю з боку керівника, через його завищених вимог, недооцінки його праці, відсутність чітких вказівок і інструкцій, грубого або зневажливого ставлення до себе з боку начальника і пр) [66; 320].

У свою чергу, підлеглі стають джерелами стресу для своїх начальників (через свою пасивність або зайвої ініціативності, некомпетентності, злодійства, ліні і пр.). Люди, що не працюють в даній організації, але контактують з нею, також можуть бути джерелом стресу для співробітників організації. Прикладом може служити стрес продавців, яким доводитися спілкуватися з великою кількістю покупців, або стрес бухгалтерів, що здають квартальний або річний звіт в податковій інспекції. У той же час для податкового інспектора стресорні фактором буде бухгалтер, який по відношенню до нього є прикладом зовнішнього стресора [31; с.35].

Внутрішньоособистісні стреси, у свою чергу можна підрозділити на професійні, стреси особистісного характеру та стреси, пов'язані з поганим соматичним здоров'ям працівників. Професійні причини стресів обумовлені браком знань, умінь і навичок (стрес новачків), а також відчуттям невідповідності між працею і винагородою за нього [6; 94-95]. Причини стресу особистісного характеру носять неспецифічний характер і зустрічаються у працівників різних професій. Найчастіше це низька самооцінка, невпевненість у собі, страх невдачі, низька мотивація, невпевненість у своєму майбутньому і т.д.

Джерелом виробничих стресів може бути і стан здоров'я людини. Так хронічні захворювання можуть приводити до стресів, тому що вони вимагають підвищених умов для їх компенсації і знижують ефективність діяльності працівника, що може відбитися на його авторитеті і соціальному статусі [69; 64]. Гострі захворювання також служать джерелом переживань як за рахунок соматичних зв'язків, так і побічно. "Вимикаючи" на час працівника з трудового процесу (що тягне за собою фінансові втрати і необхідність заново адаптуватися до роботи).

З професійним стресом тісно пов’язаний "феномен професійного вигорання", явище "психічного вигорання", "синдром емоційного вигоряння" і т.д. Під цим явищем розуміють "стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що проявляється у професіях соціальної сфери" [76; 138]. Крім представників даної групи професій (педагогів, психологів, медичних працівників, соціальних працівників), цей синдром відзначається також у біржових маклерів, колекторів, продавців, що працюють в системі мережевого маркетингу, і представників ряду інших професій, що зазнають тривалі емоційні перевантаження. Саме робота з людьми, в силу пропонованих нею високих вимог до професіонала, особливої ​​відповідальності і емоційних навантажень, містить в собі небезпеку тяжких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями і ймовірність виникнення професійного стресу.

Даний феномен являє собою багатокомпонентний синдром, найбільш вираженими складовими якого, є емоційна виснаженість, деперсоналізація і редукція професійних досягнень. Емоційне виснаження виявляється в почутті емоційної спустошеності, зменшенні кількості позитивних емоцій, що виникають у зв'язку зі своєю роботою [32; 143].

Деперсоналізація проявляється в цинічному ставленні до праці і об'єктам своєї праці (бездушна, байдуже ставлення до пацієнтів, клієнтам, відвідувачам). Редукція професійних досягнень проявляється у формуванні почуття некомпетентності, фіксації на невдачах у своїй професії.

Цікаво, що при дослідженні ряду промислових підприємств Російської Федерації по темі "Фактори підвищеної стомлюваності у вашій роботі", перші три місця в списку посідають фактори невизначеності (в цілях, діяльності та результатах). Далі йдуть фактори дискомфорту. Останнє місце займають самотність і гроші [71; 44].

Розглянемо ці та інші фактори докладніше. Невизначеність - найсильніше джерело стресового напруження. Співробітник, стикаючись з нею, не знає, до чого потрібно бути готовим. Налаштувавшись на одне завдання, він отримує інше завдання. Інформація при цьому, як правило, спотворена або відсутня зовсім.

У такій ситуації співробітник втрачає сили через напружене очікування інформації, ясності завдання. При цьому, в силу своїх повноважень, він не може контролювати ситуацію. Частина його енергії витрачається на зменшення негативних емоцій з метою збереження спокою в ситуації невизначеності [52; 211]. При цьому змінюється суб'єктивне бачення своєї роботи: вона здається складною і навіть небезпечна. Невизначеність вбиває найцінніше, що розвиває людей в організації - сенс роботи. Постійно займатися безглуздою діяльністю нестерпно і просто небезпечно для здоров'я: людина слабшає як тілесно, так і психічно.

Працюючі люди більшу частину свого часу проводять на роботі. Тому сприятливі відносини з оточуючими співробітниками дуже важливі. Дискомфорт у спілкуванні пов'язаний з частими конфліктами з навколишніми. Причина - тривога перед негативною реакцією з боку начальства, колег, підлеглих.

Раптові наради асоціюється із з'ясуванням відносин і публічним покаранням. Це відбувається найчастіше в організаціях, де нормою є змішання особистісного і професійного стилів в діловому спілкуванні, наприклад перехід відмови ділових питань до з'ясування особистісних стосунків. У таких ситуаціях, співробітник знаходиться в стані підозрілості і готовності до відбиття нападу на свою особистість, тобто в стресовому напрузі. Дослідження фізіологів, показали, що затяжні конфлікти можуть призводити до серйозних порушень функціонування організму [13; 61]. Якщо людина потрапляє в соціальні умови, коли його положення здається йому безперспективним, то може розвинутися реакція тривоги, відчуття страху, невроз і т.п.

Конфлікт ролей виникає тоді, коли до працівника пред'являють суперечливі вимоги. Наприклад, продавець може отримати завдання негайно реагувати на прохання клієнтів, але, коли бачать його розмову з клієнтом, то говорять, щоб він не забував заповнювати полиці товаром.

Конфлікт ролей може також відбутися в результаті порушення принципу єдиноначальності. Два керівники в ієрархії можуть дати працівникові суперечливі вказівки. Наприклад, директор заводу може зажадати від начальника цеху максимально збільшити випуск продукції, в той час як начальник відділу технічного контролю вимагає дотримання стандартів якості [61; 148].

Конфлікт ролей може також виникнути в результаті відмінностей між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації. У цій ситуації індивідуум може відчути напругу і неспокій, тому що хоче бути прийнятим групою, з одного боку, і дотримувати вимоги керівництва - з іншого.

Перенапруження, надмірні навантаження є джерелом стресу в тій мірі, в якій вони поглинають сили співробітника, необхідні йому в інших областях як професійної, так і сімейної діяльності. Одна справа працювати весь робочий тиждень, - інша справа - опрацювати її без вихідних, які міг би присвятити цікавому справі або сім'ї [33; 269]. Постійне перенапруження, як уже зазначалося, провокує стан хронічної втоми, а також захисної ліні: щоб зекономити сили для важкої і тривалої праці співробітник уникає активності та зайвого нагадування про себе; в процесі роботи він не поспішає його виконати.

Якщо працівнику доручили непомірну кількість завдань або необгрунтований рівень випуску продукції на даний період часу, то в цьому випадку, зазвичай, виникає занепокоєння, фрустрація, а також відчуття безнадійності і матеріальних втрат. Проте недовантаження може викликати точно такі ж почуття [27; 96]. Робітник, який отримує завдання відповідно до його можливостей, зазвичай теж відчуває фрустрацію, стурбованість щодо своєї цінності і положення в соціальній структурі організації і відчуває несправедливе ставлення до себе.

Нецікава робота. Деякі дослідження показують, що індивідууми, що мають більш цікаву роботу, проявляють менше неспокою і менш схильні до фізичного нездужання, ніж ті, які займаються нецікавою роботою [9; 66-69]. Однак погляди на поняття "цікава" робота у людей розрізняється: те, що здається цікавим чи нудним для одного, зовсім не обов'язково буде цікаво іншим. Проте, існує ряд видів трудової діяльності, які вже в силу своєї специфіки є фактором стресу. Наприклад - колекторська діяльність.

# ***.1 Проблема адаптації до професійного стресу***

Одним із вагомих чинників, яким пояснюється активний інтерес дослідників до "адаптаційної” проблематики, є чисельні констатації фактів "дезадаптованої поведінки" і патологічних порушень нормального процесу психічної діяльності людини.

Проблема адаптації, її перебіг, місце та психологічно-соціальна функція привертає до себе увагу з боку представників різноманітних наукових галузей упродовж не одного десятиріччя [16; 66]. Проте єдності в поглядах дослідників щодо змісту й обсягу поняття адаптації не існує, що не може заважати створенню як цілісної методологічно обґрунтованої концепції адаптації, так і вирішенню чималої кількості питань власне практичного порядку.

Існують, принаймні, мінімум два уявлення про адаптацію. На узагальненому рівні абстракції адаптація розуміється як будь-який вид бінарної взаємодії системи та середовища, у процесі якої відбувається узгодження їх структур і функції [3; 271]. У практичній психології (клінічній психофізіології) поняття адаптації розглядається, як єдність взаємозумовлених протилежно спрямованих процесів урівноваження суб’єкта з його середовищем [56; 31].

Згідно з попереднім аналізом літературних джерел, нами було враховано основні напрямки, що існують у сучасній психології щодо вивчення стану адаптації. На сьогодні вітчизняні психологи та психофізіологи виокремлюють принаймні три дослідницькі парадигми.

Перша ґрунтується на теорії гомеостазу. Цілком логічним виявляється факт утворення на цій базі відносно самостійного напрямку досліджень. Конкретним змістом згаданої лінії постають питання, спрямовані на діагностику й оптимізацію функціональних станів організму і процесів адаптації. Отримання об’єктивних показників фізіологічного рівня у вигляді формалізованого критерію "психофізіологічної ціни діяльності” сприятиме у кінцевому рахунку значному підвищенню надійності професійної діяльності, відтак і підвищенню боєздатності.

Основний зміст досліджень другого напрямку складають питання оптимізації процесу адаптації до умов діяльності шляхом надання пріоритету "особистісному чиннику”. На відміну від першого, центральним для цього напрямку постає поняття особистості та її психологічних можливостей [14; 88].

Галузь інтересів дослідників охоплює широке коло питань та концентрується, зокрема, на таких психологічних основах, як мотивація, психологічна готовність, товариськість, тривожність, стиль спілкування, стресостійкість, деякі показники темпераменту і характеру тощо.

Як вважає низка авторів, альтернативою певної однобічності першого та другого напрямків є особистісно-ситуаційний підхід, активна розробка якого у вітчизняній психології лише розпочинається [77; 320]. Перспективність цього підходу полягає у розумінні суб’єктивного (особистісного) та об’єктивного (ситуаційного), як певної єдності, як психологічного механізму активної організації особистістю індивідуальної активності у процесі взаємодії з буттям. Ситуація в цьому сенсі розуміється не в якості фрагменту або зовнішньої щодо особистості сукупності елементів середовища, а як продукт, результат активної взаємодії, зокрема, особистісно-ситуаційної [74; 60].

Ю.А. Александровський розглядає психічну адаптацію, як результат діяльності цілісної самокерованої системи, "яка забезпечує діяльність людини на рівні "оперативного спокою”, дозволяючи їй не лише найбільш оптимально протистояти різним природним і соціальним чинникам, але й активно та цілеспрямовано впливати на них" [3; 271].

Процес адаптації реалізується в усіх випадках, коли в системі людина-середовище виникають значні зміни, що призводять до порушення адекватності їхніх відносин. Основним завданням постійного процесу адаптації є підтримка стану гомеостазу. Концепція гомеостазу вперше була висунута у фізіології К. Бернаром (C. Bernard) і розвинута в роботах У. Кеннона (U. Kahnnon), Г. Сельє (H. Selye), А.Д. Слонима та ін. Відповідно до цієї концепції гомеостаз розуміється, як сталість низки показників внутрішнього середовища організму, що є необхідною умовою життєдіяльності будь-якої біологічної системи [19; 176].

Власне процес адаптації починається з фази руйнування старої програми підтримки гомеостазу. При цьому виникає досить складне становище, коли стара програма вже не функціонує, а нові ще не створені або виявляються незавершеними. Ця фаза характеризується низкою специфічних ознак. По-перше, це гіперреагування на навантаження малої і середньої інтенсивності та відмовлення від виконання навантажень більшої ваги. По-друге, ця фаза адаптації супроводжується зняттям механізмів компенсації наявних патологічних процесів. На цій стадії вмикаються тимчасові механізми так званої превентивної адаптації, які надають можливість, хоча і не на оптимальному рівні, досягти мети діяльності та "пережити” складний період відсутності адекватної програми регулювання [48; 133]. Найважливішим компонентом превентивної адаптації є поведінкова адаптація.

Поведінкові реакції в цей період мають основну захисну функцію, яка забезпечує мінімізацію дії адаптогенних чинників і перенапруження регуляції [56; 3-16]. Наступна фаза процесу адаптації характеризується тим, що "під прикриттям поведінкової адаптації починає формуватися нова програма розгортання регулюючих механізмів, будуватися нова структура гомеостатичного регулювання" [3; 296]. Нова програма підтримки гомеостазу постійно вдосконалюється, іноді досить тривалий час вибір шляху оптимізації визначається інтенсивністю чинника впливу: при малих та середніх значеннях від простого до складного, при великих значеннях адаптогенного чинника частіше спостерігається гіперреагування, генералізація ефекту з подальшим спрощенням програми регуляції. При цьому сама наявність пошукової активності (незалежно від ефекту, який досягається) покращує психологічну і психофізіологічну адаптацію, тоді як відмовлення від пошуку погіршує її [22; 16].

Коли пошук оптимальної програми закінчується, настає остання фаза адаптаційного процесу - фаза стабільної адаптації, що характеризується стабілізацією показників адаптації, у тому числі параметрів ефективності діяльності, які встановлюються на новому, більш оптимальному рівні.

Вплив екстремальних чинників на організм людини завжди пов’язаний з необхідністю максимальної мобілізації функціональних резервів і компенсаторно-пристосувальних механізмів, кумуляцією, яка відбувається під впливом цих чинників та змін у структурі функції органів і систем, постійною небезпекою зриву компенсаторно-адаптаційних механізмів з подальшим розвитком так званого стану "дезадаптації”, гострих предпатологічних відхилень у стані фізичного та психічного здоров’я фахівця [63; 10-13]. Збільшення інтенсивності дії адаптаційних механізмів вище граничного рівня призводить до зниження продуктивності діяльності і до психічної дезадаптації.

Поняття психічної дезадаптації, міцно пов’язане з концепцією власне адаптації, розроблялося у вітчизняній науці, насамперед, представниками медичної психології і психіатрії: Ю.Ф. Приленським, Ю.А. Александровським, Е.Д. Красиком та ін. [65; 231]. Виявом неконструктивних реакцій пристосування при зростанні психоемоційної "вартості” досягнення результатів діяльності є синдром психоемоційного напруження, уперше описаний Ц.П. Короленком. На його думку, порушення адаптації у вигляді синдрому психоемоційного напруження виявляється високою тривожністю, порушеннями концентрації уваги, ускладненнями формування міжособистісних контактів тощо [42; 257].

Аналогічні вияви порушення пристосування, що мають зворотний характер, пізніше було досліджено В.Я. Семке і позначено як психодезадаптаційний стан. Описуючи ознаки дезадаптації, В.Я. Семке, разом із втратою адаптивного (пристосувального) характеру реагування, ламанням сформованих індивідуальних механізмів психологічного захисту, виокремлює появу нових форм реагування у вигляді тривожності або ригідності, які є, на його думку, основним чинником стабілізації аномальних особистісних реакцій та перетворення їх у стійкі патохарактерологічні розлади. Однак результати досліджень [77; 200] свідчать, що помірне загострення зазначених особистісних особливостей є виявом дії відповідних психологічних механізмів нормальної адаптації і сприяє досягненню адекватних результатів діяльності.

У сфері наших досліджень цікавим є виокремлення В.Я. Семке та А.Б. Савіних трьох варіантів психодезадаптаційного стану: астенічний, дистимічний і психовегетативний [21; 122-124]. Основні вияви астенічного варіанту складаються з фізичної слабкості, ускладненого засинання, неуважності, погіршення оперативної пам’яті, зниження психічної продуктивності в сфері діяльності, що виконується.

Дистимічний варіант характеризувався емоційною нестійкістю, дратівливістю, вираженням невдоволення, "перепадами” настрою, конфліктністю, порушеннями дисципліни, тобто в основному порушеннями мікросоціальної взаємодії. Психовегетативний варіант визначався наявністю вегетативних дисфункцій у поєднанні з переживанням тривоги та занепокоєння, одночасним зниженням продуктивності діяльності і погіршенням взаємин із найближчим оточенням [2; 218].

Залежно від характеру й особливостей дії зовнішніх і внутрішніх чинників, за ступенем узгодження-неузгодження з умовами та вимогами життєдіяльності, насамперед в особливих умовах праці, доцільно розрізняти: стани повної адаптації, стани часткової адаптації, стани часткової дезадаптації, стани повної дезадаптації [59; 117].

Стан повної адаптації, при якому діапазон змін психофізіологічних показників є оптимальним для життєдіяльності організму і характеризується ефективністю та надійністю, тобто оптимальною інтегральною реакцією організму на робочі навантаження, і суб’єктивним відчуттям комфорту, ототожнюється зі станом психічного здоров’я.

У кожного індивіда є своя індивідуальна межа опору, після досягнення якої психоемоційне напруження, перевтома або порушення функцій організму призводять до розладу психічної діяльності [62; 59]. Тривале й особливо потужне напруження призводить, здебільшого, до розвитку станів часткової адаптації.

Якщо тиск на бар’єр адаптації зростає, і всі резервні можливості організму вичерпані, то спостерігають послаблення психічної активності. Виникає стан часткової дезадаптації. Стани часткової дезадаптації - це стани, за яких організм працює у режимі надмірного напруження, а професійна діяльність забезпечується частково. Стресори, що провокують розвиток функціонального напруження, є чинниками ризику. Залежно від особливостей, стресор може бути загрозою як для біологічної цілісності організму, так і для психологічного статусу.

Про стан повної дезадаптації говорять в разі розвитку ознак особистісних порушень: некритичність, змінена емоційність та редукція енергопотенціалу.

На рівні міжособистісного спілкування виявляють невротичні і патохарактерологічні реакції, стани ситуаційної психічної залежності від психоактивних речовин у межах адиктивної поведінки, гострі транзиторні реактивні психози тощо. Організм працює в режимі надмірних витрат внутрішніх резервів. Нестача енергії є однією з причин розвитку та збереження дезадаптаційних станів [3; 426].

На сьогодні при вирішенні питань психологічного забезпечення професійної діяльності недостатньо розробленим є ситуативний підхід до керування адаптацією і професійними стресами. Основна увага приділяється установленню відповідності професійно важливих якостей суб’єкта праці вимогам професійної діяльності. Водночас особливі умови праці, що викликають стресові стани, та напруження адаптаційних можливостей часто є об’єктом розгляду. Професійно важкі ситуації варто розглядати як одиницю аналізу взаємодії суб’єкта праці і професійного середовища [17; 120].

Важливим є вивчення наслідків впливу екстремальних чинників професійного середовища на організм людини.

Рівновага між людиною та професійним середовищем, досягнута в процесі професійної адаптації, не є статичним назавжди досягнутим станом. Зміна професійного середовища, пов’язана, наприклад, зі зміною технології, з приходом нового керівника, з опануванням нової професії або вступом на нову посаду, а також зміна потреб, можливостей та цілей самої людини призводять до необхідності активізації процесу адаптації.

Дезадаптація може виникнути внаслідок короткочасних і сильних впливів середовища на людину або під дією менш інтенсивних, але тривалих впливів. Дезадаптація виявляється в різних порушеннях діяльності: зниженні продуктивності праці та її якості, порушеннях дисципліни праці, підвищенні аварійності і травматизму. Критеріями психологічної адаптації вважаються стан здоров’я, настрій, рівень тривожності, ступінь стомлюваності, активність поведінки [39; 152]. Стійкі порушення психічної адаптації виявляються в клінічно виражених психопатологічних синдромах та/або відмові від діяльності.

Кожний випадок дезадаптації є унікальним і вимагає завжди від психологів тривалої та ретельної процедури діагностики ситуації дезадаптації. У діагностичній процедурі необхідно основну увагу приділяти оцінці індивідуальних психологічних властивостей і первинному середовищу перебування індивідуума, стосовно якого він виявив дезадаптивне поводження.

Корекційні процедури також завжди повинні бути спрямовані на індивіда-дезадаптанта та на середовище, у якому було породжене явище дезадаптації [42; 98]. Відсутність діагностичних засобів виявлення кількісних показників середовища перебування дезадаптанта не надає можливості максимально ефективно здійснювати корекцію.

# ***.3 Специфіка професійної діяльності працівників колекторської компанії***

Поняття колекторства походить від латинських слів "collector", "collection" - збір, збирач. Як учасник фінансового ринку колектор - це компанія, яка професійно займається діяльністю зі стягнення проблемної заборгованості з боржників кредитора, роботу з якими він доручає посереднику.

Вперше колекторські (колектингові) компанії з’явилися в США ще в 1945-1950 роках як установи, які займалися поверненням виключно банківської заборгованості [33; 109]. На той час колекторська (колектингова) компанія була відокремленим підрозділом у банку і складалася із служби банківської безпеки та юридичного департаменту, що мала власний бюджет і незалежні кадри.

З часом колекторські (колектингові) компанії отримали окрему форму господарювання з чітко визначеними правилами гри з боку держави та інших фінансових установ. З 1955-1956 років колекторські (колектингові) компанії стали функціонувати як окремі структури на ринку фінансових послуг.

У США колекторський бізнес законодавчо врегульований і має свої традиції. Так, основним документом, що регулює діяльність колекторських компаній є FDCPA (The Fair Debt Collection Practices Act) - закон "Про сумлінну практику стягнення боргів”. Так, поняття "колекторська діяльність” нормативно визначене.

При цьому метою регулювання є встановлення рамок дозволеного, тобто відповідне законодавство визначає, які дії щодо переконання боржника заплатити є допустимими, а які ні. Цю думку підтверджує представник посольства США Ерік Сальзман [33; 14], спираючись на американський досвід регулювання ринку боргів. На його переконання, за фінансової кризи є люди, які не можуть виплатити борги, а також ті, що не бажають цього робити. Для тих, хто не бажає повертати борги, влада США розробила відповідне законодавство в сфері банкрутства, яке чітко визначає, хто конкретно має займатися цими питаннями. Для цього існує спеціальний центр зі стягнення боргів.

У США колектори працюють за всіма видами заборгованостей. При цьому там дуже рідко колектори приїжджають на особисті зустрічі з боржником. Часто всі питання мирно вирішуються по телефону [78]. Це пояснюється рівнем грамотності західних позичальників, які розуміють необхідність роботи з збирачами боргів і не ухиляються від цього.

До послуг колекторів вдаються чиновники в багатьох розвинених країнах. Так, у Великобританії податкова служба вирішила залучити колекторів для збору заборгованостей по податках. За підрахунками чиновників, при витратах на наймання колекторів у розмірі 70 млн фунтів стерлінгів, вони зможуть зібрати з громадян боргів на 1,35 млрд фунтів.

У Росії та Україні послуги з повернення боргів надають консалтингові, юридичні фірми й навіть детективні агентства. Колекторний бізнес зародився на початку 2004 року на хвилі споживчого буму, коли недосвідчене населення кинулося брати позички на праски і машини [82].

Цікавою особливістю розвитку колекторського бізнесу в Україні є те, що слабо виявляється спеціалізація агентств, і практично всі учасники ринку орієнтуються на надання послуг і банкам, і страховим компаніям, і організаціям у сфері ЖКГ. При цьому розвивається як кредитне, так і корпоративне колекторство (у першому випадку увага акцентується на стягненні однотипних боргів з фізичних осіб, а в другому - на поверненні великої заборгованості юридичних осіб) [79].

Важливою тенденцією, що з’явилася у 2007 році, є створення метаколекторських проектів, тобто організацій, що акумулюють борги, які потім передаються в роботу різним колекторським агентствам. Викуповувати борги можуть як організації, створені банками, так і свого роду боргові майданчики [28; 37]. Розвиток цієї практики стимулюватиме діяльність колекторських брокерів і незалежне рейтингування колекторських агентств, тому що "акумуляторам боргів” треба одержувати достовірні дані для вибору безпосередніх виконавців [46; 185].

За інформацією Європейського агентства повернення боргів у США колекторських компаній налічують понад вісім тисяч, у Польщі - близько 700, у Росії функціонують 250 агентств [47].

На ринку України колекторські (колектингові) компанії вже достатньо укріпилися, вони тісно співпрацюють з банківськими установами щодо урегулювання проблемної заборгованості по кредитах. Це пов’язано зі стрімким зростанням споживчого кредитування в 2005 - 2008 рр., зокрема й зі зростанням частки проблемної заборгованості в портфелях кредитних установ. В Україні з 2000 року об’єм кредитування фізичних осіб збільшився майже в 6 разів і на кінець 2008 року склав більше 31 млрд доларів США [78]. Як відомо, з початком економічної кризи восени 2008 року ситуація з проблемною заборгованістю значно погіршилася - її обсяги почали зростати катастрофічними темпами.

Згідно з даними, наданими Національному Банку України іншими банками, проблемна заборгованість по кредитах у комерційних банках знаходиться в межах 3 - 4 % від загального кредитного портфеля. Але в цю суму входить і заборгованість з житлового кредитування, автокредитування, кредитування на купівлю товарів і послуг, а також кредитів, наданих без застави - експрес-кредитів. Саме на частку кредитування товарів і послуг та експрес-кредитів випадає найбільша частина проблемної заборгованості. Проте такі експерти з питань кредитного ринку України, як президент Асоціації учасників колекторського бізнесу України і Генеральний директор "Європейської агенції з повернення боргів" О.П. Ільчук та Генеральний директор "Кредит Колекшн Груп" Гжегож Копаніаж, впевнені, що реальний обсяг проблемної заборгованості в портфелях українських банків значно більший і складав приблизно 15 - 17 % на початок 2009 року [83].

Найбільш критичною є необхідність отримання спеціалізованих послуг зі стягнення проблемної дебіторської заборгованості з боку інших фінансових організацій саме у банківських установах. Проте, професійна діяльність колектора охоплює більш широкі сфери економіки та фінансового ринку зокрема. Колекторські (колектингові) компанії надають свої послуги таким галузям національної економіки:

банківським установам та небанківським кредитним інститутам (кредитні спілки, фінансові компанії, лізингові кампанії, ломбарди, факторингові компанії тощо) з приводу повернення простроченої заборгованості за наданими кредитним коштами;

страховим компаніям щодо відшкодування збитків за регресними зобов’язаннями за договорами страхування відповідальності власників транспортних засобів та програм автострахування КАСКО;

телекомунікаційним компаніям, які надають свої послуги в кредит (операторам мобільного зв’язку, мережі Інтернет, кабельного телебачення);

сектору житлово-комунального господарства щодо повернення проблемної заборгованості населення за спожиті комунальні послуги та ресурси;

дистриб’юторським компаніям, що продають свою продукцію або послуги в кредит (чи реалізують їх через систему мереженого маркетингу);

іншим юридичним особам щодо стягнення простроченої дебіторської заборгованості (напрямок діяльності отримав назву "B2B", яка означає "business - to - business").

За даними Асоціації учасників колекторського бізнесу України структура клієнтів колекторських компаній станом на 2009 рік була на 90 % представлена банківськими установами, по 3 % склала питома вага кредитних спілок та страхових компаній, 2 % припало на підприємства телекомунікації та житлово-комунального господарства, та по 1 % - на дебіторську заборгованість юридичних осіб та компаній, що працюють в сфері дистриб’юторства [84]. Отже, можна зробити висновок, що розвиток системи колекторства в Україні відбувався в основному за рахунок зростання сегменту банківського кредитування.

Керуючись досвідом історії роботи колекторських агенцій протягом останніх чотирьох років, можна впевнено стверджувати, що такі підприємства - є повноцінними учасниками ринку фінансових послуг. Ознаки їх основної діяльності відповідають всім ознакам учасника ринку фінансових послуг, в тому числі і за визначенням Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг". Колекторська компанія може характеризуватися як "…юридична особа-суб’єкт підприємницької діяльності, яка відповідно до закону має право здійснювати діяльність з надання фінансових послуг на території України та є споживачем таких послуг" [80]. Проте, існують певні проблеми у питанні визначення правового статусу колекторських компаній в Україні. Наприкінці 2008 року з боку владних структур, зокрема Міністерства юстиції України, неодноразово звучали заяви щодо неправомірності діяльності колекторів. Але присутній один незаперечний факт - як не існує окремого закону України, який би регламентував діяльність колекторів, так не існує закону, який би її обмежував. Отже, колектингові компанії та створені ними асоціації сьогодні проводять активну роботу в галузі законодавчого регламентування й ліцензування своєї діяльності.

Перші професійні колекторські компанії з’явилися на ринку України в 2006 - 2007 рр. Переважна більшість з них були створені на базі структурних підрозділів, які займалися робою повернення проблемних боргів (служби банківської безпеки, підрозділи претензійно-позовної роботи) банків з іноземним капіталом [75]. Провідні світові банківські групи, яки на той час вже достатньо широко були представлені на ринку фінансових послуг України, давно прийшли до розуміння, що вирішення проблеми повернення кредитів власними силами ставить ряд питань, зокрема: підбір відповідного персоналу (пошук, навчання, мотивація, управління); адміністративно-господарські затрати (утримання приміщення, обладнання, забезпечення комунікаційними системами, парком автомобілів, професійним програмним забезпеченням). Крім цього, робота банків з проблемною заборгованістю не є основною [28; 51]. На першому місці - робота з новими потенційними клієнтами, забезпечення комерційної і фізичної безпеки організації. Таким чином, саме банки з закордонним капіталом принесли на український фінансовий ринок розуміння необхідності передачі функції збору проблемних боргів спеціалізованим агентствам - колектинговим компаніям.

Головною перевагою колекторського (колектингового) агентства є спеціалізація виключно на збиранні проблемної заборгованості, а звідси - мотивація: прибуток організації залежить від ефективності отримання коштів з проблемних позичальників. Вузька спеціалізація даного виду послуг постає головною перевагою з точки зору собівартості і часу, затраченого на повернення заборгованості. Слід підкреслити і важливість психологічного фактору, який діє на боржника - після отримання повідомлення про передачу його справи спеціалізованому агентству зі збору заборгованості, спонукає його переглянути ставлення до повернення кредит [83]. Окрім цього, при співробітництві з колекторськими компаніями банк знімає з себе значні ризики пошкодження свого позитивного іміджу перед власними клієнтами. Адже робота зі стягнення проблемної заборгованості проводиться від імені третьої сторони. В такій ситуації практично нейтралізується ризик того, що клієнт більше не звернеться за наданням послуг до банківської установи.

На думку Президента Асоціації учасників колекторського бізнесу України та Генерального директора "Європейської агенції з повернення боргів" О.П. Ільчука, головними засадами успішної діяльності в сфері колекторського бізнесу є наявність сукупності наступних факторів [81]:

забезпеченість компанії високотехнологічним програмним устаткуванням, спеціальним ІТ-продуктом, який дозволяє автоматизувати роботу зі стягнення заборгованості в рамках кожного окремого портфелю заборгованості, в тому числі із значним пакетом боргів однорідного типу;

наявність висококваліфікованого персоналу, здатного обслуговувати процеси стягнення заборгованості на якісному рівні;

забезпеченість присутності повного циклу обробки проблемного портфелю боргів на трьох основних етапах: попередній колектинг або "soft-collection" (досудове стягнення шляхом проведення телефонних переговорів з боржником), виїздний колектинг чи "field collection " (досудове стягнення шляхом безпосередніх зустрічей з боржником) та пізній колектинг або "legal-collection" (судове стягнення);

можливість викупу колектором портфелю проблемної заборгованості первинного кредитора за схемою факторингу.

Як стверджують фахівці, для кожного підприємства характерні три основні види бізнес-процесів: процеси управління, основні або операційні та забезпечувальні [60; 157]. Злагодженість між цими трьома видами та ефективність роботи кожного окремого бізнес-процесу є визначальними чинниками для успішного функціонування будь-якого підприємства. Одним з найважливіших завдань менеджменту компанії є забезпечення безперебійної та чіткої діяльності кожного окремого напрямку бізнес-процесу [64; 25].

Основні або операційні бізнес-процеси відіграють чи не найважливішу роль. Адже саме вони складають бізнес компанії та створюють основний потік доходів. До операційних процесів відносяться постачання, виробництво, маркетинг та збут (продажі).

Робота колектингової (колекторської) компанії може здійснюватися двома шляхами: за допомогою агентської схеми або викупом проблемного кредиту або портфелю таких кредитів. В першому випадку компанія організовує комплекс дій, які забезпечують спонукання боржників компанії-клієнта для погашення існуючої заборгованості. За такі послуги компанія-клієнт сплачує колекторській (колектинговій) компанії комісійну винагороду [28; 90]. Схеми викупу портфелів проблемної заборгованості реалізовуються на основі укладання договорів факторингу чи переуступки права вимоги. В такому випадку за певну грошову плату (дисконт) право вимоги по сплаті дебіторської заборгованості переходить до колекторської компанії, яка отримує статус нового кредитора за боргом.

Отже, колектингові (колекторські) компанії є підприємствами, які надають послуги [89]. Організація операційних процесів побудована наступним чином. На першому етапі головним завданням є налагодження процесу пошуку клієнтів та залучення портфелів дебіторської заборгованості. Як правило, відповідальність за організацію та забезпечення цих процедур покладається на підрозділи маркетингових служб. Таким чином, колектингова (колекторська) компанія реалізує бізнес-процес постачання для здійснення власної основної діяльності, одночасно забезпечуючи частковий маркетинг та продаж (збут) своєї послуги.

На другому етапі проходить безпосереднє опрацювання отриманої інформації та здійснення дій, які направлені на погашення існуючої заборгованості боржниками. Тобто проходить процес безпосереднього "виробництва" послуги. Цей бізнес-процес реалізується за допомогою операційних підрозділів - телефонного контакт-центру, виїзних служб, юридичної служби.

В останню чергу реалізується заключний етап маркетингових процесів. До нього входить аналіз результатів за відпрацьованими портфелями заборгованостей, маркетингові дослідження, порівняння ефективності попередніх періодів, розробка маркетингової стратегії для подальшої роботи та підвищення показників [84; 85-88].

Однією із засад успішного та конкурентоспроможного функціонування компанії в колекторському бізнесі є злагоджена дія її операційних підрозділів та маркетингової служби.

Проаналізувавши комерційні пропозиції та рекламні матеріали, розміщені на офіційних веб-сторінках колекторських компаній [83; 84; 85; 86; 87; 88], можна впевнено стверджувати, що їх діяльність в Україні має значні перспективи розвитку, враховуючи динамічне зростання ринку кредитних послуг протягом 2005 - 2008 рр., та поглиблення фінансової кризи протягом 2009 року. Цінова політика, що формується в середовищі співпраці кредиторів та колекторів, дозволяє отримувати високу рентабельність обом учасникам процесів стягнення заборгованостей. Проте, на думку автора, саме діяльність за напрямком факторингу відкриває нові перспективи розвитку для колекторського бізнесу в державі [88]. Це обумовлено значно вищим рівнем можливої доходності від операційної діяльності компанії та фактично необмеженими законодавством строками для звернення прав вимоги за придбаними угодами зобов’язань.

За іншим формулюванням, сплативши мінімальну ціну за придбання портфелю боргів (яка має бути ретельно сформована з розрахунку на прогнозну динаміку погашень заборгованості за портфелем) в розмірі 5 - 15 % від загального обсягу придбаних зобов’язань, в перспективі компанія може отримати дохід до 80 - 90 % від суми такого портфелю.

# ***Висновок до розділу І***

Професійний стрес виражається в психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації трудової діяльності людини. Розвиток стрес-реакцій обумовлений не тільки структурно-організаційними особливостями, але й характером роботи, особистісними відносинами співробітників, їх взаємодією. Професійний стрес також виникає у співробітників недостатньо завантажених роботою, а також у тих, які вважають, що не реалізують повною мірою свій професійний потенціал і здатні на більше.

Адаптаційний процес можна розглядати на різних рівнях його відбування, тобто на рівнях міжособистісних відносин, індивідуальних поведінкових виявів, базових психічних функцій, психофізіологічної регуляції, фізіологічних механізмів забезпечення діяльності, функціонального резерву організму, здоров’я. На думку Ф.Б. Березіна, у людини в цій низці вирішальну роль відіграє психічна адаптація, значною мірою здійснюючи вплив на адаптаційні процеси, що відбуваються на інших рівнях.

Сьогодні попит на колекторські послуги значно перевищує пропозицію. Ринок надання послуг повернення безнадійних боргів колекторськими компаніями в Україні розширюється. Проте постає питання про доцільність, ефективність та правову основу функціонування колекторських компаній в Україні. Велика кількість країн, в яких добре розвинений колекторний бізнес, вже мають досвід законодавчого регулювання галузі колекторських послуг. Таким чином, Україна може скористатися вже наявними напрацюваннями та досвідом адаптації професійного до стресу.

# ***Розділ ІІ. Емпіричне дослідження психологічної адаптації працівників колекторської компанії до професійних стресів***

# ***2.1 Організація та етапи дослідження***

**Мета** дослідження - з’ясувати, які стресові фактори є визначальними в процесі діяльності працівників колекторської компанії

Експериментальна база дослідження - факторингова компанія Укрборг в м. Києві.

Емпірична вибірка дослідження - працівників відділу стягнення проблемної заборгованості компанії Укрборг.

Загальна кількість учасників експерименту - 45 чоловік, вік - 19 - 40 років, (серед яких чоловіки та жінки). Це упорядкована досліджувана група по віковому, статевому складу, що добровільно погодились на проведення психологічного дослідження.

Основні завдання відділу по стягненню проблемної заборгованості:

Ш робота з базою даних боржників в телефонному режимі (встановлення контакту, консультація, мотивація для погашення заборгованості);

Ш встановлення місця реєстрації боржника (поручителя) і його фактичного місця проживання;

Ш встановлення місця навчання, роботи, ведення бізнесу боржника (поручителя);

Ш встановлення інформації про наявність у боржника (поручителя) рухомого і нерухомого майна, пошук нерухомого майна;

Ш проведення комплексу заходів щодо погашення проблемної заборгованості;

Ш моніторинг (збір і узагальнення інформації) стану проблемної заборгованості, роботи по її погашенню, забезпечення підвищення ефективності погашення проблемної заборгованості.

Ш звітування про виконану роботу, виконання доведених планових показників.

Тривалість психологічного дослідження включав певний проміжок часу, а саме - три тижні.

Дане емпіричне дослідження проводилось в чотири етапи:

Перший етап був присвячений вивченню та теоретичному аналізу сучасного стану розробки обраної нами теми. Ми дослідили вивчення психологічного феномену стресу, його значення в професійній діяльності працівників колекторної компанії. На даному етапі проводився збір необхідної інформації для ефективного проведення емпіричного дослідження.

Другий етап полягав у здійсненні відбору психодіагностичного інструментарію, **проведенні емпіричного дослідження. Цей етап дослідження присвячений** експериментальному вивченню ціністно-смислової сфери особистості працівника колекторної компанії, дослідженню особливостей специфічного стресу в рамках професійної діяльності, діагностиці компонентів за допомогою обраної методик.

Третій етап включав в себе **кількісну і якісну обробку отриманих даних за допомогою методів математичної статистики.**

Четвертий етап полягав в інтерпретації отриманих результатів та формуванні загальних висновків.

Умови проведення тестування полягають у тому, що я мав можливість знаходитись на території колекторної компанії, наглядно спостерігати за процесом роботи і проводити емпіричне дослідження, створюючи доброзичливу психологічну атмосферу.

# ***.2 Методологічні і методичні основи проведення дослідження***

Під час проведення емпіричного дослідження використовувалась низка надійних психодіагностичних методик для фіксації відповідних психічних особливостей специфічних професійних стресів як індивіда окремо, так групи в цілому.

Методологічну основу дослідження становлять:

v методика визначення індивідуальних копінг-стратегій Є. Хайма;

v діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерс, Р. Даймонд;

v методи оцінки та самооцінки стресових станів (Дженкінсон. Модифікації Фрідмана і Розенмана);

v методика оцінки рівня професійного стресу Вайсмана;

v методика схильності до стресу (Дженкінсон. Модифікації Фрідмана і Розенмана).

Детальніше розглянемо представлені методики, для того, щоб показати важливість і необхідність їх застосування в психологічному дослідженні.

**1. Методика визначення індивідуальних копінг-стратегій Є. Хайма**.

Мета - виявити індивідуальний стиль подолання стресу співробітників колекторської компанії.

Задачі:

ь Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення проблеми копінг стратегій і їх ролі в процесі розвитку особистості.

ь Визначити емпіричним шляхом домінуючі копінг стратегії особистості працівника колекторської компанії.

ь Порівняти результати до і після тренінгу, виявити відмінності.

Структура методики:

Дана методика складається із 26 тверджень, які розділені на три групи: когнітивну, емоційну та поведінкову. До першої групи входить 10 тверджень, а до двох інших по 8. Серед всіх тверджень досліджуваному пропонується обрати лише поодному з кожної групи, яке найбільш відображає поведінкову стратегію досліджуваного в стресовій ситуації.

Хайм пропонує всі види копінгу поділити на три групи: когнітивні, емоційні, поведінкові. До когнітивних відносяться: ігнорування, примирення, дисиміляція, збереження самоконтролю, аналіз проблем, відносність, релігійність, розгубленість, встановлення особистої цінності. До емоційних копінгів належать: протест, емоційне розрядження, стримування емоції, оптимізм, пасивна кооперація, покірність, самообвинувачення, агресивність. До поведінкових відносять: відволікання, альтруїзм, активне уникнення, компенсація, конструктивна активність, відступ, співробітництво, звернення.

Обробка. Використовується переважно якісно-змістовний аналіз відповідей. У ключі кожне твердження пов'язане з певною копінг-стратегією. Якщо опитуваний вибирає конкретне твердження як найбільш звичне для себе, передбачається, що відповідна копінг-стратегія буде для нього типовою. Стратегії подолання стресу можуть бути: продуктивними, відносно продуктивними і непродуктивними. Копінг-стратегії діляться на три підгрупи:

когнітивні;

емоційні;

поведінкові.

Ключ до копінг-стратегій наведено згідно з твердженнями. П - продуктивна копінг-стратегія (допомагає швидко і успішно впоратися зі стресом), О - відносно продуктивна копінг-стратегія (допомагає в деяких ситуаціях, наприклад не надто значущих або при невеликому стресі), Н - непродуктивна стратегія (не усуває стресовий стан, навпаки, сприяє його посилення).

**2. Діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерса, Р. Даймонда**

Для діагностики соціально-психологічної адаптації використовувалася методика До. Роджерса і Р. Даймонда. У методиці передбачена досить диференційована 7 - бальна шкала відповідей та 7 інтегральних показників:

- "Адаптація";

- "Визнання інших";

- "Інтернальность";

- "Самосприйняття";

- "Емоційний комфорт";

- "Прагнення домінування";

- "Ескапізм" (прагнення втекти від реальності у світ мрій).

Мета: виявлення особливостей адаптаціного періоду особистості через "інтегральні показники адаптація”, "самосприйняття”, "прийняття інших”, "емоційна комфортність”, "прагнення до домінування”.

Задачі:

Ш визначити особистісні чинники соціально-психологічної адаптації і соціально-психологічної дезадаптації працівників колекторської компанії;

Ш з’ясувати критерії соціально-психологічної адаптованості працівників колекторської компанії і визначити відповідний діагностичний інструментарій;

Ш розробити програму підвищення рівня соціально-психологічної адаптованості працівників колекторської компанії і експериментально довести її ефективність;

Ш розробити модель соціально-психологічної адаптації працівників колекторської компанії.

**3. Методика оцінки та самооцінки стресових станів (Дженкінсона, в модифікації Фрідмана і Розенмана)**

Дана методика використовувалась в рамках дипломного дослідження для визначення та діагностики психологічної оцінки та самооцінки стресових станів працівників колекторської компанії.

Мета: з’ясувати основні механізми оцінки та самооцінки стресових станів працівників колекторської компанії.

Задачі:

ь діагностувати методи оцінки стресових станів

ь визначити загальний рівень самооцінки стресових станів

ь виявити рівень загальної активності

## *Структура методики:*

## *Опитувальник містить 20 пунктів з варіантами відповідей (майже завжди, часто, іноді, майже ніколи, ніколи)*

**4. Методика оцінки рівня професійного стресу Вайсмана.**

Мета методика допомагає визначити рівень професійного стресу та факторів, які спричиняють стрес.

Завдання:

ь Визначити стресоутворюючі фактори, які негативно впливають на працівника;

ь Визначити рівень професійного стресу.

Методика містить 15 питань.

Обробка даних здійснюється шляхом підсумовування балів та ділення їх на 15. Чим вищий бал, тим вищий рівень стресу працівника відділу стягнення проблемної заборгованості.

**5. Методика визначення схильності до стресу Дженкенсона (в модифікації Фрідмана і Розенмана)**

Інструкція. Дайте відповіді на запропоновані запитання: "так", "дещо середнє", "ні".

Обробка даних. За кожну відповідь "так" - 2 бали, "дещо середнє" - 1 бал, "ні" - 0 балів. По 21 питанню підрахунок зворотній.

Норми: - по 9 балів. В - низька піддаваність стресу, А - висока піддаваність стресу.

- 25 - перехід до А.

- 37 - тип А

- 9 балів - перехід до типу В

- 15 балів - нейтральна зона.

Математична обробка первинних даних здійснювалась з використанням критеріїв Колмогорова - Смірнова, Спірмена, Пірсона.

Для знаходження кореляцій були використані критерії Колмогорова-Смірнова (для визначення типу розподілу даних), критерій кореляції Спірмена, або Пірсона.

Критерій Колмогорова - Смірнова дозволяє з’ясувати, чи відповідає розподіл даних нормальному розподілу, чи значно відхиляється від нього, наскільки часто результати респондентів відповідають крайнім значенням.

Тобто, наскільки часто показники відповідають дуже низькому та дуже високому рівням. Коефіцієнт кореляції Спірмена дозволяє виявити лінійну кореляцію, тобто прямий або зворотний зв'язок між змінними та їх абсолютними значеннями. Він дозволяє також виявити наскільки тісним є цей зв'язок. Однак застосовується лише для даних з не нормальним розподілом, тому перед використання обов’язковим є перевірка характеристик розподілу даних. Якщо дані мають нормальний розподіл - то застосовують критрій Пірсона.

Отже, застосування саме цих методик та методів математичної обробки результатів дозволить швидко та ефективно проаналізувати результати емпіричного дослідження.

# ***2.3 Результати емпіричного дослідження. Аналіз та інтерпретація***

Для того, щоб визначитися з критеріями математичної статистики, які будуть використовуватися в ході дослідження, було проведено математичний аналіз за допомогою критерію Колмогорова - Смірнова (див. додаток Б).

За результатами даного аналізу було обрано відповідні критерії математичної статистики, які будуть використані в ході дослідження (див. Додаток В). Таким чином, по Колмогорову-Смірнову було визначено, що всі методки будуть оброблятися за допомогою критерію Спірмена.

Головними показниками було обрано показники "соціально-психологічної адаптації" за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджера, Р. Даймонда. Шкали які мають показник значимості менше 0,05 за критерієм Спірмена (показників з відхиленням від нормального розподілу) свідчать про наявність взаємозв’язків між показниками (див. додаток В).

Виявлені зв’язки занесені та описані у таблицях 2.1 - 2.2.

Таблиця 2.1.

Кореляційні зв'язки між показниками "соціально-психологічної адаптації" та індивідуальними копінг-стратегіями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показники соціально-психологічної адаптації |  По критерію Спірмена | Копінг-стратегії  |
|  |  | непродуктивні | Продуктивні  |
| Адаптація | Показник значимості | 0,003 | 0,005 |
|  | Показник критерію | -0,435 | 0,507 |
| Інтернальність | Показник значимості | 0,005 | - |
|  | Показник критерію | 0,617 | - |
| Само сприйняття | Показник значимості | 0,003 | 0,005 |
|  | Показник критерію | -0,831 | 0,612 |
| Емоційний комфорт | Показник значимості | 0,005 | 0,032 |
|  | Показник критерію | -0,396 | 0,461 |
| Прагнення до домінування | Показник значимості | 0,005 | 0,006 |
|  | Показник критерію | 0,451 | -0,343 |

Отже, з таблиці 2.1 видно, що зв’язків з шкалою "визнання інших" та "відносно продуктивними стратегіями" виявлено не було, а за показниками інших шкал були виявлені такі взаємозв’яки:

ь шкала адаптації має прямий кореляційний зв'язок з продуктивними копінг-стратегіями, та обернений з непродуктивними. Це свідчить про те, що чим краще адаптована людина, тим більше вона використовує продуктивні копінг-стратегії і тим менше користується непродуктивними;

ь між шкалою "інтернальність" та непродуктивними копінг-стратегіями також існує зв'язок. Він має прямий характер. Це свідчить про те, що чим більше у респондента розвинута спрямованість у глиб себе, тим частіше такі люди використовують непродуктивні копінг-стратегії;

ь шкала "самосприйняття" має прямі зв’язки з продуктивними копінг-стратегіями та обернені з непродуктивними. Це свідчить про те, що чим більш позитивним є ставлення респондентів до себе, тим частіше вони використовують продуктивні копінг-стратегії і тим менше застосовують непродуктивні;

ь такий самий характер зв’язку, як і в попередньому прикладі, має показник шкали "емоційний комфорт". Це свідчить про те, що чим більше емоційно комфортно відчуває себе респондент, тим менше він використовує непродуктивні копінги і тим більше застосовує продуктивні;

ь за останньою шкалою "прагнення до домінування" був виявлений цікавий зв'язок - чим більші показники прагнення до домінування, тим менше респонденти використовують продуктивні копінг-стратегії і тим більше обирають непродуктивні.

Отже було виявлено багато кореляційних зв’язків між показниками "соціально-психологічної адаптації" та індивідуальними копінг-стратегіями. Можна сказати, що чим більше респонденти обирають продуктивні копінг-стратегії, тим більш досліджувані адаптовані.

Таблиця 2.2.

Кореляційні зв'язки між показниками "соціально-психологічної адаптації" та показниками професійного стресу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показники соціально-психологічної адаптації |  По критерію Спірмена | Показники стресу |
|  |  | Професійний стрес | Стрес | Схильність до стресу |
| Адаптація | Показник значимості | 0,003 | 0,001 | 0,005 |
|  | Показник критерію | -0,654 | -0,432 | -0,327 |
| Само сприйняття | Показник значимості | 0,003 | 0,005 | 0,001 |
|  | Показник критерію | -0,231 | -0,481 | -0,432 |
| Емоційний комфорт | Показник значимості | 0,006 | 0,001 | 0,001 |
|  | Показник критерію | -0,425 | -0,347 | -0,478 |

Отже, з таблиці 2.2 видно, що існують обернені кореляційні зв’язки між соціально-психологічною адаптацією та рівнем професійного стресу і стресу взагалі:

ь між показником адаптації та показниками стресу існують обернені зв’язки, що свідчать про те, що чим більше адаптація, тим меші показники стресу, професійного стресу та схильності до стресу;

ь між показником самосприйняття та показниками стресу існують обернені зв’язки, що свідчать про те, що чим більш позитивним є само сприйняття особистістю себе, тим менші показники професійного стресу та схильності до стресу вони мають;

ь емоційний комфорт також має кореляції з показниками стресу. Тобто, чим більші показники емоційного комфорту, тим менші показники професійного стресу та схильності до стресу.

Серед інших показників соціально-психологічної адаптації кореляційних зв’язків виявлено не було.

Отже, можна сказати, що існують кореляційні зв’язки між показниками професійного стресу та соціально-психологічної адаптації, крім того ці зв’язки свідчать про те, що чим більші показники професійного стресу та стресу взагалі, тим менші показники адаптації мають респонденти.

Усі індивідуальні результати було сформовано у спеціальні таблиці та проаналізовано (див. додаток А).

Результати за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерса, Р. Даймонда) занесені до табл.2.2.1 та 2.2.2.

Таблиця 2.2.1.

Узагальнені показники працівників колекторної компанії за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерса, Р. Даймонда)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Параметри  | Високий рівень | Середній рівень | Низький рівень  |
|  |  | Кількість осіб |
| 1 | Адаптація | 22 | 13 | 10 |
| 2 | Визнання інших | 17 | 16 | 12 |
| 3 | Інтернальність | 12 | 9 | 24 |
| 4 | Самосприйняття | 11 | 26 | 8 |
| 5 | Емоційна комфортність | 10 | 27 | 8 |
| 6 | Прагнення до домінування | 9 | 19 | 17 |

Отже, з таблиці видно, що за показником "адаптація" більшість працівників колекторної компанії мають високий показник - 48,8%.

Таблиця 2.2.2.

Узагальнені показники респондентів, що не мають вад за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерса, Р. Даймонда),%

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Параметри  | Високий рівень | Середній рівень | Низький рівень  |
|  |  | % |
| 1 | Адаптація | 48,8 | 28,8 | 22,2 |
| 2 | Визнання інших | 37,7 | 35,5 | 26,6 |
| 3 | Інтернальність | 26,6 | 20 | 53,3 |
| 4 | Самосприйняття | 24,4 | 57,7 | 17,7 |
| 5 | Емоційна комфортність | 22,2 | 60 | 17,7 |
| 6 | Прагнення до домінування | 20 | 42,2 | 37,7 |

За показником "визнання інших" - респонденти розподілилися майже рівно за показниками високого та середнього рівнів - 37,7% та 35,5%.

За шкалою інтернальність, тобто направленість на внутрішній локус контролю - більшість респондентів мають низький показник - 53,3%, тобто більше прислухаються до зовнішніх обставин ніж до власного внутрішнього світу. За шкалою "самосприйняття" більшість респондентів мають середні показники - 57,7%. Це свідчить про те, що не всі респонденти сприймають себе як належне. Майже такі самі показники респонденти за показником "емоційна комфортність" - 60%. За шкалою "прагнення до домінування" у більшості респондентів переважають середні та низькі показники - 42,2% та 37,7%. Відсоткове співвідношення зображене на рис.2.2.1.



Рис.2.2.1 Узагальнені показники респондентів за рівнями за показниками методики діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерса, Р. Даймонда)

Отже, з рис.2.2.1 видно, що працівники колекторної компанії на ряду з високими показниками за шкалами адаптації, та визнання інших, мають низькі показники за шкалою інтернальність та середні за шкалами самосприйнття, емоційний комфорт та прагнення до домінування. Показники методики визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма занесені до таблиць 2.2.3 та 2.2.4

Таблиця 2.2.3.

Узагальнені показники працівників колекторної компанії за методикою визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Параметри  | Когнітивні копінг-стратегії | Емоційні копінг-стратегії | Поведінкові копінг-стратегії |
|  |  | Кількість осіб |
| 1 | Продуктивні | 13 | 10 | 17 |
| 2 | Відносно продуктивні | 17 | 23 | 10 |
| 3 | Непродуктивні  | 15 | 12 | 18 |

Отже, з таблиць видно, що найбільше серед когнітивних копінг-стратегій респонденти використовують відносно продуктивні - 37,7%.

Таблиця 2.2.4.

Узагальнені показники працівників колекторної компанії за методикою визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма,%

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Параметри  | Когнітивні копінг-стратегії | Емоційні копінг-стратегії | Поведінкові копінг-стратегії |
|  |  | % |
| 1 | Продуктивні | 28,8 | 22,2 | 37,7 |
| 2 | Відносно продуктивні | 37,7 | 51,1 | 22,2 |
| 3 | Непродуктивні  | 33,3 | 26,6 | 40 |

Відносно продуктивні стратегії - це стратегії які допомагають у певних ситуаціях, наприклад не в дуже значимих або при великому стресі.

Серед емоційних копінг-стратегій, також найбільше використовуються відносно продуктивні стратегії - 51,1 %. Серед поведінкових копінг-стратегій показники респондентів розподілилися майже порівну між продуктивними копінгами та непродуктивними - 37,7% та 40%. Непродуктивні стратегії не усувають стресовий стан, навпаки, сприяють його посилення. Продуктивні - допомагають швидко і успішно впоратися зі стресом. Процентне співвідношення зображене на рис.2.2.2.



Рис.2.2.2 Узагальнені показники респондентів за рівнями за показниками методики визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма, %

Отже, з рис.2.2.2 видно, що серед продуктивних найбільше використовуються поведінкові копінг-стратегії.

За показниками методики оцінки та самооцінки стресових станів результати занесені до табл.2.2.5

Таблиця 2.2.5.

Показники рівня стресостійкості працівників колекторної служби за методикою оцінки та самооцінки стресових станів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Рівні  | Стресостійкість  |
|  |  | Кількість осіб | % |
| 1 | Високий | 22 | 48,8 |
| 2 | Середній | 13 | 28,8 |
| 3 | Низький  | 10 | 22,2 |

Отже, з таблиці видно, що найбільша кількість респондентів має високий рівень стресостійкості - 48,8%, середній рівень має 28,8%, а низький лише 22,2%. Процентне співвідношення зображене на рис.2.2.3.



Рис.2.2.3 Показники рівня стресостійкості працівників колекторної служби за методикою оцінки та самооцінки стресових станів, %

Отже, можна сказати, що працівники колекторної служби мають у своїй більшості високі показники стресостійкості.

У таблиці 2.2.6 зображені показники методики "Оцінка професійного стресу" Вайсмана. Оскільки ця методика не має певної шкали рівні, був здійснений умовний поділ на високий, середній та низький рівні.

Таблиця 2.2.6.

Показники рівня професійного стресу працівників колекторної служби за методикою Вайсмана

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Рівні  | Професійний стрес |
|  |  | Кількість осіб | % |
| 1 | Високий | 15 | 33,3 |
| 2 | Середній | 23 | 51,1 |
| 3 | Низький  | 7 | 15,5 |

Отже, з таблиці видно, що більшість респондентів мають середній рівень 51,1%, а 33,3% мають високий рівень професійного стресу.

Процентне співвідношення занесено до рис.2.2.4.



Рис.2.2.4 Показники рівня професійного стресу працівників колекторної служби за методикою Вайсмана, %

За методикою "Схильність до стресу" (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана) дані занесені до табл.2.2.7.

Таблиця 2.2.7.

Показники рівня схильності до стресу працівників колекторної служби за методикою Дженкінсон у модифікації Фрідмана і Розенмана

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Рівні  | Схильність до стресу |
|  |  | Кількість осіб | % |
| 1 | Схильність до стресу | 15 | 33,3 |
| 2 | Висока схильність до стресу | 10 | 22,2 |
| 3 | Низька схильність до стресу | 10 | 22,2 |
| 4 | Нейтральна зона | 10 | 22,2 |

З таблиці видно, що усі респонденти розподілилися по рівнях майже рівномірно. Процентне співвідношення зображене на рис.2.2.5.



Рис.2.2.5 Показники рівня схильності до стресу працівників колекторної служби за методикою Дженкінсон у модифікації Фрідмана і Розенмана, %

Отже, з рис.2.2.5 видно, що хоча всі респонденти майже рівномірно розподілилися, найбільша кількість опитуваних має середній рівень схильності до стресу - 33,3%.

Для того, щоб можливо було виявлення психологічних особливостей адаптації працівників колекторної компанії до специфічних професійних стресів необхідно застосувати методи математичної статистики.

# ***2.4 Рекомендації щодо уникнення стресових ситуація в процесі діяльності колекторської компанії***

На основі написаної роботи можна дати наступні рекомендації щодо уникнення стресових ситуації в процесі діяльності працівників колекторської компанії:

Ш переключати увагу з продзвону боржників до пошуку інформації про них

Ш проводити тренінги професійного росту (на теми "телефонні переговори", "вирішення конфліктних ситуацій", "ефективні комунікації") та особистісного росту (на теми "розвиток емоційного інтелекту", "способи вирішення конфліктів", "лідерство");

Ш проводити коучинг сесії: ставити і досягати цілі по досягненні результатів в роботі, постійно розвиватись, вирішувати конфліктні ситуації;

Ш скласти план особистісного розвитку: які якості варто розвинути, які книги для цього потрібно прочитати, з ким поспілкуватися, знайти наставника;

Ш позитивно ставитись до себе: формулювати задачі в позитиві, займатись спортом, підтримувати хороші стосунки з родичами та друзями;

Ш керівникові потрібно регулярно організовувати робочі зустрічі для обговорення і вирішення проблемних ситуацій;

Ш правильно будувати роботу керівника в заохочувальних напрямках для підлеглих;

Ш одразу після стресової мотивації спрямувати дії на прослуховування приємної, заспокійливої музики чи фізичного навантаження.

Колектори адаптуються до стресу краще, якщо використовують продуктивні копінг-стратегії:

ь не заглиблені в себе;

ь позитивно ставиться до себе;

ь не прагнуть до домінування (переважання активними агресивними діями).

Адаптація це пристосування організму направлена на збереження гомеостазу. Дієвість соціального прилаштування особистості до нових обставин залежить від того, наскільки адекватно і проблемно вона переживає свій новий соціальний і міжособистий статус, свої права і обов’язки, від того наскільки забезпечені можливостями нові чекання. Прилаштування, відбувається легше при наявності у буттєвій свідомості закладеної ще з дитинства, невідрефлектованої чи відрефлектованої, смислової настанови вчитися для свого майбутнього, операційної настанови - звички регулярно працювати над учбовим матеріалом, знаходити собі достойне місце в групі ровесників через компетентне спілкування, тоді переживання дезадаптації спричиняє особливу внутрішню роботу над смислами діяльностей, над їх уточненням і приведенням у відповідність до нових обставин, тоді переживання може призвести до усвідомлення стану невідповідності можливостей обставинам і до прийняття та усвідомлення нових смислів, які здатні породжувати принципово нові цілі.

Ефективність соціальної адаптації, в першу чергу, виявляє себе у переживаннях, які презентують старі смисли і здатні породжувати нові смисли. Адаптація працівників колекторної служби залежить від їх здатності протистояти стресам і найголовніше професійним стресам.

Що робити зі стресом?

Для того, щоб подолати стресові ситуації людина протягом свого життя виробляє так звані копінг-стратегії поведінки - тобто систему цілеспрямованої поведінки по свідомому оволодінню ситуацією для зменшення шкідливого впливу стресу.

Які ж способи боротьби зі стресом можна застосовуємо.

Перша стратегія - це конфронтація, чи протистояння ситуації: агресивна установка людини по відношенню до важких життєвих обставин, коли такі ситуації сприймаються нею як ворожа сила, яку треба перемогти і / або знищити. Така стратегія хороша, коли ситуація персоніфікована: мається на увазі конкретний загрозливий об'єкт, який, будучи нейтралізований, припинить свій шкідливий вплив. Енергія протистояння спрямована чітко і адресно, що забезпечує максимум ефекту. Проте саме внаслідок застосування цієї стратегії людина нерідко і сама переступає закон, діючи за принципом "око за око". Мінусом даної стратегії є те, що якщо загроза не персоніфікована, то застосування подібної стратегії виливається у "боротьбу з вітряками".

Друга стратегія - дистанціювання від проблеми або ж відкладання її вирішення. Людина намагається подивитися на проблему мовби за скла, і це допомагає, наприклад, в ситуації спілкування з так званим "психологічним вампіром". Бо якщо його не сприймати як реальний об'єкт і не реагувати гостро, йог можна позбавити тим самим енергетичного підживлення і звести нанівець його зусилля. Однак якщо таку стратегію застосовувати неграмотно, наприклад - обрати її в якості реакції у разі виявлення важкого захворювання у себе або ж у близьких, то справа може закінчитися дуже погано.

Третій варіант реакції - стратегія самоконтролю, тобто прагнення регулювати свої почуття і дії. Як правило, стратегія дуже дієва і чудово виручає при форс-мажорах на кшталт стихійних лих, техногенних катастроф і нападів терористів (в таких умовах найбільші шанси на виживання має той, у кого ясна голова і тверезі думки), а також у сварках за умови рівності сторін за силою. Однак набагато менш ефективна ця стратегія в ситуації, коли супротивник блефує і його слід просто налякати демонстрацією сили. Контроль гніву принесе швидше шкоду, ніж користь: противник може перейти в наступ, прийнявши таку поведінку за слабкість суперника. Крім того, надмірне "зарегулювання" своїх емоцій призводить до виникнення перенапруги і провокує психосоматичні захворювання.

Четверта стратегія - пошук соціальної підтримки, звернення за допомогою до інших людей. Це буває дуже потрібно і дієво в ситуації гострого горя, оскільки наодинці з нещастям може залишатися далеко не кожен. Однак терапія соціумом - дуже потужна і виправдана лише тоді, коли сталося дійсно щось надзвичайне. А от якщо ця стратегія використовується часто, якщо самостійно ніякий вантаж людина переносити не бажає - це свідчить про її невміння вирішувати проблеми і про деяку інфантильність.

П'ятий варіант - стратегія прийняття відповідальності. Це, навпаки - шлях сильних і зрілих людей, і має на увазі він визнання власних помилок і їх аналіз з метою не допустити повторення. Небезпека даної стратегії лише в одному: надмірно відповідальні люди можуть дуже далеко зайти по цьому шляху і уподібнитися піонеру, який завжди у відповіді за все. У той час як багато чого в цьому світі нам непідвладне: і стихійні лиха, і раптові хвороби близьких - все це поза межами нашого контролю і нести тяжкий тягар відповідальності буквально за що завгодно, що відбувається в цьому житті - прямий шлях в невроз.

Ще один спосіб відреагувати - стратегія планового вирішення проблеми: тобто вироблення плану порятунку і чітке дотримання його. Плюси даного способу використання у випадку небезпеки, що насувається, мінуси ж, - ті самі, що і у попереднього варіанту - коли ситуація знаходиться поза межами наших можливостей її контролювати, цей спосіб не працює.

Сьома стратегія - це позитивна переоцінка. Будь-яка подія, навіть найбільш негативна, може бути переоцінена в позитивному ключі, побачити в ній якийсь сенс і позитивний момент.

Отже, варіантів "подолання стресу" - дуже багато. А подолання стресу призводить до легшої адаптації до умов, що склалися. Кращого варіанту немає. В залежності від ситуації та особистісних особливостей особистості можна використовувати ту чи іншу стратегію подолання стресу.

# ***Висновок до розділу ІІ***

Отже, метою дослідження було дослідити вплив специфічних професійних стресів на колекторську діяльність працівників. У дослідженні застосовувались методики: визначення індивідуальних копінг-стратегій Є. Хайма; діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерс, Р. Даймонд; методи оцінки та самооцінки стресових станів (Дженкінсон. Модифікації Фрідмана і Розенмана); методика оцінки рівня професійного стресу Вайсмана; методика схильності до стресу (Дженкінсон. Модифікації Фрідмана і Розенмана).

Емпіричне дослідження потребує чіткого розуміння вибраної тематики, здатності проявити всі теоретичні знання та ефективно застосувати ці знання у дійсності на основі практичних вмінь та навичок.

Організація, формування етапів та умов проведення емпіричного дослідження, підбір методів для збору та обробки даних, їх обґрунтування та розробка рекомендацій - це важливі моменти у побудові психологічного дослідження, що закладають основу для подальшої ефективної праці у визначеному руслі щодо визначення смислоутворюючих компонентів адаптації до стресу колекторів.

Дане емпіричне дослідження проводилось в чотири етапи, що включали в себе теоретичний аналіз обраної теми, відбір психодіагностичного компоненту дослідження, кількісну та якісну обробку даних.

Експериментальною базою дослідження є працівники колекторської компанії "УКРБОРГ" в м. Києві. Експериментальна вибірка застосовувалась до працівників різної статі та віку, а саме від 19 до 40 років.

Більшість працівників колекторної компанії мають високі показники "адаптації" (48,8%) та визнання інших. А також низькі показники за шкалою інтернальність та середні за шкалами самосприйнття, емоційний комфорт та прагнення до домінування (за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса, Р. Даймонда).

Найбільше серед когнітивних копінг-стратегій (за методикою Е. Хайма) респонденти використовують відносно продуктивні - 37,7%.

За шкалою інтернальність, тобто направленість на внутрішній локус контролю - більшість респондентів мають низький показник - 53,3%, тобто більше прислухаються до зовнішніх обставин ніж до власного внутрішнього світу.

За шкалою "самосприйняття" більшість респондентів мають середні показники - 57,7%. Це свідчить про те, що не всі респонденти сприймають себе як належне.

Майже такі самі показники респонденти за показником "емоційна комфортність" - 60%.

За шкалою "прагнення до домінування" у більшості респондентів переважають середні та низькі показники - 42,2% та 37,7%.

За методикою визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма Було виявлено, що серед продуктивних найбільше використовуються поведінкові копінг-стратегії.

За показниками методики оцінки та самооцінки стресових станів було виявлено, що найбільша кількість респондентів має високий рівень стресостійкості - 48,8%, середній рівень має 28,8%, а низький лише 22,2%.

За методикою "Оцінка професійного стресу" Вайсмана було виявлено, що більшість респондентів мають середній рівень 51,1%, а 33,3% мають високий рівень професійного стресу.

За методикою "Схильність до стресу" (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана) було виявлено, що усі респонденти розподілилися по рівнях майже рівномірно. За результатами кореляційного аналізу було виявлено, що шкала адаптації має прямий кореляційний зв'язок з продуктивними копінг-стратегіями, та обернений з непродуктивними. Було виявлено багато кореляційних зв’язків між показниками "соціально-психологічної адаптації" та індивідуальними копінг-стратегіями. Можна сказати, що чим більше респонденти обирають продуктивні копінг-стратегії, тим більш адаптованими вони є.

Також були розроблені практичні рекомендації щодо полегшення та попередження виникнення професійного стресу, що є залогом успішної адаптації працівників колекторної служби.

Отже мета роботи досягнута - було виявлено психологічні особливості адаптації працівників колекторної компанії до специфічних професійних стресів.

# ***Загальні висновки***

1. Визначено місце особливостей процесу адаптації до стресу та її смислоутворюючих компонентів в системі наукового психологічного знання. На основі теоретичного аналізу визначено характерні особливості процесу адаптації до стресу, його структурні та динамічні складові. Особливості процесу адаптації до стресу в професійній діяльності, зокрема, розкривається у працях багатьох дослідників - Г. Сельє, К. Бернар, П.Д. Горізонтової, Ю.В. Щербатих, В.Л. Марищука, В.І. Євдокимова, Ю.А. Александровського, А.Д. Слоніма, Ю.Ф. Приленського, Е.Д. Красика, В.Я. Семке. Дослідники розглядають адаптацію, як результат діяльності цілісної самокерованої системи, яка забезпечує діяльність людини в стресовій ситуації, дозволяючи їй не лише найбільш оптимально протистояти різним природним і соціальним чинникам, але й активно та цілеспрямовано впливати на них. Процес адаптації починається з фази руйнування старої програми підтримки гомеостазу. Наступна фаза процесу адаптації характеризується формуванням нової програми розгортання регулюючих механізмів, яка постійно вдосконалюється. Коли пошук оптимальної програми закінчується, настає фаза стабільної адаптації, що характеризується стабілізацією показників адаптації, у тому числі параметрів ефективності діяльності, які встановлюються на новому, більш оптимальному рівні. Оптимальним для життєдіяльності організму є стан повної адаптації, при якому діапазон змін психофізіологічних показників характеризується ефективністю та надійністю, тобто оптимальною інтегральною реакцією організму на робочі навантаження, і суб’єктивним відчуттям комфорту, ототожнюється зі станом психічного здоров’я.

. Визначено, які психологічні особливості притаманні для працівників колекторської компанії до специфічних професійних стресів. Особливі умови діяльності, в які потрапляють представники колекторської компанії, висувають високі вимоги до їх здатності до адаптації. Внаслідок переживання гострих емоцій, стрессу від спілкування з боржниками, перенапруження, завищених вимог до працівника, надмірних навантажень, для співробітників колекторської компанії характерне вироблення особливих емоційних, когнітивних і поведінкових утворень, що визначають особливості їх адаптації до стресу.

3. Організовано та проведено емпіричне дослідження 45 респондентів - працівників колекторської компанії "Укрборг". Було виявлено та описано психологічні особливості адаптації до професійних стресорів працівників колекторської компанії. Чим краще вони адаптовані, тим більше використовують продуктивні копінг-стратегії і тим менше користується непродуктивними. Використанню позитивних копінг стратегій сприяють позитивне ставлення до себе та емоційний комфорт. А негативні копінг-стратегії використовували респонденти, які спрямованість углиб себе і прагнули до домінування.

Більшість працівників колекторної компанії мають високі показники "адаптації" (48,8%) та визнання інших. А також низькі показники за шкалою інтернальність та середні за шкалами самосприйнття, емоційний комфорт та прагнення до домінування. Найбільше серед когнітивних копінг-стратегій респонденти використовують відносно продуктивні.

За методикою "Оцінка професійного стресу" Вайсмана було виявлено, що більшість респондентів мають рівень професійного стресу.

За методикою "Схильність до стресу" (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана) було виявлено, що усі респонденти розподілилися по рівнях майже рівномірно. За результатами кореляційного аналізу було виявлено, що шкала адаптації має прямий кореляційний зв'язок з продуктивними копінг-стратегіями, та обернений з непродуктивними. Було виявлено багато кореляційних зв’язків між показниками "соціально-психологічної адаптації" та індивідуальними копінг-стратегіями.

. На основі проведеного дослідження розроблено рекомендації для покращення процесу адаптації працівників колекторської компанії. Зокрема переключати увагу зі стресових задач (продзвон боржників) на менш стресові (пошук інформації). Розвинути навички ефективних комунікацій, телефонних переговорів та вирішення конфліктів за допомогою тренінгів особистісного та професійного росту. Максимально позитивно ставитись до себе: формулювати задачі в позитиві, займатись спортом, підтримувати хороші стосунки з родичами та друзями. Регулярно обговорювати, аналізувати та вирішувати найбільш стресові ситуації з наставником, колегами чи керівником.

# ***Список використаних джерел***

1. Александров Е.О. Интегративная психотерапия посттравматического стрессового расстройства. - Новосибирск: Сибпринт., 2005 - 280 c.

2. Александровский Ю.А., Лобастов О.С., Спивак Л.И., Щукин Б.П. Психогении в экстремальных условиях. - М., 1991. - 378 c.

. Александровский, Ю.А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация (пограничные нервно-психические расстройства) / Ю.А. Александровский. - М.: Медицина, 1976. - 271 с.

. Безносов С.П. Профессиональная деформация личности. - СПб.: Речь, 2004. - 272с.

. Бенджамин Колодзин. Как выжить после психической травмы. Перевод с английского Савельевой. стр.15, 42.

. Березин Ф.Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. - Л., 1988. - 167 c.

. Бодалев А.А., Столин В.В. Общая психодиагностика. - СПб., 2000. - 440 с.

. Бодров В.А. Информационный стресс. - М., 2000. - 352с.

. Бодров В.А. Когнітивні процеси і психологічний стрес // Психологічний журнал. - 1996. - № 17. - С.64-74.

. Бодров В.А. Проблема подолання стресу // Психологічний журнал. - 2006. - № 2. - С.113-123.

. Бурлачук Л.Ф. Психодіагностика. - СПб.: Питер, 2002. - 330с.

. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. - СПб., 1999. - 528 с.

. Василюк Ф.Е. Психология переживания. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. - 312 с.

. Васильева О.С. Психологическое здоровье личности // Социальная психология личности / Под ред.В.А. Лабунской. М.: Гардарики, 1999. С.359-372.

. Венгер Л.А., В.С. Мухина Психология Москва Просвещение 1988. Гаиезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии. - М.: Просвещение, 1986.

. Власенко, С.О. Адаптація і моделювання як засіб управління тренувальним процесом / С.О. Власенко, М.О. Носке // Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту: зб. наук. праць. - Харків, 2000. - № 20. - С.10-13.

. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - М. - СПб., 2005. - 120 с.

. Волошин В.М. Клиническая типология посттравматических стрессовых расстройств и вопросы дифференцированной психофармакотерапии // Психиатрия и психоформакология. - 2001. № 4, Т.3.

. Ганзен, В.А. Системные описания в психологии / В.А. Ганзен. - Л., 1984. - 176 с.

. Габдреев Р.В. Системные исследования когнитивных процессов субъекта деятельности. - Саратов, Казань: СГУ, КГТУ, 1999.

. Гланц С. Методы статистики в психологии и биологии. Москва "Практика", 1997

. Гордон, Л.А. Социальная адаптация в современных условиях / Л.А. Гордон // Социол. исслед. - 1994. - № 8-9. - С.3-16.

. Гримак Л.П. Резервы человеческой психики: Введение в психологию активности. - М.: Политиздат, 1989. - 319с. стр.180, 184, 185, 195.

. Губачёв Ю.М., Иовлев Б.В., Карвасарский Б.Д. и другие. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека.Л., 1976.

. Дикая Л.Г., Семикин В.В., Щедрое В.И. Исследование индивидуального стиля саморегуляции психофизиологического состояния // Психологический журнал. 1994. № 6. С.28-37.

. Дикая Л.Г. Становление новой системы психической регуляции в экстремальных условиях деятельности // Принципы системности в психологических исследованиях /Под ред.Д.Н. Завалишиной, В.А. Барабанщикова. - М., 1990.

. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник для вузов. М.: Издательская группа НОРМА-ИНФРА-М, 2000.

. Жданухін Д. Тенденції розвитку колекторського бізнесу в Росії / Д. Жданухін // Фінансовий ринок України. - 2008. - № 4. - С.37-38.

. Завалишина Д.Н., Рыбалко Е.Ф. Категория развития в психологии // Категории материалистической диалектики в психологии / Под ред.Л.И. Анцыферовой. - М., 1988. - С.22-56.

. Завалова Н.Д., Ломов Б.Ф., Пономаренко В.А. Образ в системе психической регуляции деятельности. М.: Наука, 1986.

. Закатова А. Стрес уповільненої дії // Новий персонал. - 2004. - № 6. - С.34-38.

. Иванников В.А. Психологические механизмы волевой регуляции. М., 1991.

. Іллюк М. Колектори в Україні: друзі для банкірів чи рекет для народу? / М. Іллюк // Юридичний вісник України. - 2012. - № 3. - С.14-15.

. Кижаев-Смык Л.А. Психология стресса: Издат. Наука. Москва 1983, стр.114, 184, 272.

. Китаїв-Смик Л.А. Психологія стресу. - М.: Наука, 1983. - 265с.

. Климов Е.А. Введение в психологию труда. - М., 1998.

. Климов Е.А. Человек как субъект труда и проблемы психологии // Вопросы психологии. - 1984. - № 4. - С.5-14.

. Конопкин О.А. Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект) // Вопросы психологии. 1995. N 1. С.5-12.

. Коган Б.М. Стресс и адаптация. М.: Знание, 1980. - № 10. С.12 - 19.

. Колодзин Б. Как жить после психической травмы. М., 1992. - С.25-45.

. Кон И.С. Социология личности. М., 1967.

. Короленко, Ц.П. Психофизиология человека в экстремальных условиях / Ц.П. Короленко. - Л., 1978. - 271 с.

. Крылов А.А. Практикум по общей и экспериментальной психологии. - Л. Издательство Ленинградского университета, 2002. - 564 с.

. Кузнецов А.А. Посттравматическое стрессовое расстройство: вопросы лечения // Психологическая реабилитация участников боевых действий и лиц, пострадавших в чрезвычайных ситуациях. М.: Гэотар-мед, 2004. - С.132-136.

. Куликов Л.В. Психологические исследования: Методические рекомендации по проведению. - СПб.: Речь, 2001,-184 с.

. Кучмійчук Н. Особливості колекторської діяльності в Україні [Електронний ресурс] /

. Кучмійчук Н., Савелова Ю. // Офіційний сайт газети "Споживач. інфо”. - Режим доступу: http://spojivach. info/yurydynv-justice-clinic/1151-2011-03-11-22-06-08.html. - Назва з екрану.

. Леонова А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. М., 1984.

. Леонова А., Мотовилін І. Професійний стрес у процесі організаційних змін // Психологічний журнал. - 2004. - № 2. - С.79-92.

. Лєсной Н., 2006, с.104 - 108 Посттравматическое стрессовое расстройство. Предисловие, 2005. - С.3-4.

. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. - М.: Наука, 1984. - 444 с.

. Луппо С. Є. Методи психологічного консультування та психотерапії посттравматичних станів // Сучасні напрямки психологічного консультування в системі освіти: 3б. матер. конфер. - К.: КМІУВ ім.Б. Грінченка, 2001. - С.85 - 86.

. Маклаков А.Г. Загальна психологія: Підручник для вузів. - СПб.: Питер, 2006. - 583с.

. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально значимых качеств.: Автореферат докт. дис.Л., 1982.С. 20.

. Марищук В.Л., Євдокімов В.І. Поведінка і саморегуляція людини в умовах стресу. - СПб.: Питер, 2001. - 258с.

. Медведев, В.И. О Проблеме адаптации / В.И. Медведев // Компонента адаптационного процесса. - Л., 1984. - С.

. Набиуллина Р.Р., Тухтарова И.В. Механизми психологической защиты и совладания со стрессом. Учебное пособие. Казань, 2003. - 24-58 с.

. Небылицин В.Д. Основные свойства нервной системы человека. - И. Просвещение, 1966. - 185 с.

. Охременко, О.Р. Діяльність у складних, напружених та екстремальних умовах / О.Р. Охременко. - К.: Нац. академія оборони України, 2004. - С.12-17.

. Покропивний С.Ф. структурно-логічний навч. посібник / - К.: КНЕУ, 2001. - 457 с.

. Попова Л.М., Соколов И.В. Стресс жизни: Сборник. (О. Грегор. Как противостоять стрессу.Г. Селье. Стресс без болезней. - Спб, ТОО Лейла, 1994. - 384 c.

. Постилякова Ю. Ресурси подолання стресу різних видах професійної діяльності // Психологічний журнал. - 2005. - № 6. - С.35-43.

. Рушман Э.М. Надо ли убегать от стресса? М.: Физкультура и спорт, 1990. - 128с., ил. стр.3, 4, 6, 102, 106, 108.

. Савчук В.П. Практическая энциклопедия. Финансовый менеджмент / Савчук В.П. - К.: ИД Максимум, 2006. - 884 с.

. Сельє Г. Стрес без дистресу. - М.: Прогрес, 1992. - 165с.

. Сыропятов, О.Г. Психотерапия: учебное пособие / Сыропятов О.Г., Дзеружинская Н.А. - К.: Науковий світ, 2010. - 316 с.

. Суворова В.В. Психофізіологія стресу. - М.: Педагогіка, 1975. - 208с.

. Судаков К.В. Системные механизмы эмоционального стресса. М., 1981.

. Тарабрина М. У, Лазебная Є. Про. Синдром посттравматичних стресових порушень: сучасний стан та проблеми // Психол. журн. - 1992. № 2. C.14-29.

. Тарабрина Н.В., 2007. Теоретико-эмпирические исследования посттравматического стресса // Психологический журнал, Т.28, № 4, С.5-14.

. Тригранян Р.А. Стресс и его значение для организма (отв. ред. навст. предисл.О.Г. Газенко. - М.: Наука, 1988-176с. - стр.3, 4, 105, 133, 140-149.

. Уфаев К. Психологічний тиск: стрес на роботі // Новий персонал. - 2003. - № 7-8. - С.44.

. Фонтана Д. Как справиться со стрессом /Пер. с англ. - М., 1995. - 254 c.

. Червонописький С. Монографія. - 2008р. - 270 c. Черепанова Е.М. Психологический стресс. - М., 1996. - 360 c.

. Шарай В.Б. Функциональное состояние студентов в зависимости от форм организации экзаменационного процесса. М., 1979.

. Щербатих Ю.В. Психологія стресу. - М.: Академія, 2005. - 250С.

. Щербатих Ю.В. Психологія стресу і методи корекції. - СПб.: Питер, 2006. - 256с.

. Юр’єва, Л.Н. Історія, культура, психічні і поведінкові розлади / Л.Н. Юр’єва. - К.: Сфера, 2002. - 210 с.

. Веб-сторінка колекторської компанії "Європейська агенція з повернення боргів" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.eadr.com.ua

. Веб-сторінка "Асоціації учасників колекторського бізнесу України (АКБУ)" Електронний ресурс. - Режим доступу: http://www.acbu.com.ua/

. Електронний ресурс - Режим доступу: http://bank.gov.ua/Publication/econom. htm#Бюлетень Національного банку України

82. Офіційна веб-сторінка компанії "Кредит Колекшн Груп" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ccg.ua/ua/ua>.

. Офіційна веб-сторінка компанії "Європейська агенція з повернення боргів" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://eadr.com.ua/ua/

. Офіційна веб-сторінка компанії "Е-колл" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ecall.ua/

. Офіційна веб-сторінка компанії "Українська колекторська група" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ucg-ua.com/

. Офіційна веб-сторінка компанії "Дельта-М" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://delta-m.com.ua/rus/

. Офіційна веб-сторінка компанії "УкрБорг" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ukrborg.ua/

. Офіційна веб-сторінка компанії "ІКС-Поінт" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.x-point.com.ua/

. "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”: закон України зі змінами та доп. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://zakon. rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main. cgi? nreg=2664

. Пояснювальна записка до проекту Закону України "Про заборону надання колекторських послуг щодо фізичних осіб - боржників".

# ***Додатки***

***Додаток А***

Таблиця 1: Індивідуальні показники методики визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Непродуктивні копінги (к-сть тверджень\*)  | Відноснопродуктивні (к-сть тверджень\*)  | Продуктивні копінги (к-сть тверджень\*)  |
| 1 | 3 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 2 | 0 |
| 3 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 2 | 1 | 0 |
| 6 | 2 | 1 | 0 |
| 7 | 2 | 1 | 0 |
| 8 | 3 | 0 | 0 |
| 9 | 1 | 2 | 0 |
| 10 | 0 | 1 | 2 |
| 11 | 0 | 1 | 2 |
| 12 | 1 | 2 | 0 |
| 13 | 3 | 0 | 0 |
| 14 | 2 | 1 | 0 |
| 15 | 2 | 1 | 0 |
| 16 | 2 | 1 | 0 |
| 17 | 0 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 0 | 2 |
| 19 | 1 | 2 | 0 |
| 20 | 0 | 1 | 2 |
| 21 | 0 | 2 | 1 |
| 22 | 0 | 1 | 2 |
| 23 | 0 | 0 | 3 |
| 24 | 0 | 1 | 2 |
| 25 | 0 | 2 | 1 |
| 26 | 3 | 0 | 0 |
| 27 | 1 | 2 | 0 |
| 28 | 0 | 1 | 2 |
| 29 | 0 | 1 | 2 |
| 30 | 1 | 2 | 0 |
| 31 | 3 | 0 | 0 |
| 32 | 2 | 1 | 0 |
| 33 | 2 | 1 | 0 |
| 34 | 2 | 1 | 0 |
| 35 | 0 | 2 | 1 |
| 36 | 1 | 0 | 2 |
| 37 | 1 | 2 | 0 |
| 38 | 0 | 1 | 2 |
| 39 | 0 | 1 | 2 |
| 40 | 0 | 2 | 1 |
| 41 | 0 | 1 | 2 |
| 42 | 0 | 0 | 3 |
| 43 | 0 | 1 | 2 |
| 44 | 0 | 2 | 1 |
| 45 | 0 | 2 | 1 |

Таблиця 2. Індивідуальні показники респондентів за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерс, Р. Даймонд)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | адаптація | Визнання інших | інтернальність | самосприйняття | Емоційна комфортність | Прагнення до домінування |
| 1 | 6 | 6 | 8 | 6 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 7 | 8 | 5 | 5 | 8 |
| 3 | 4 | 8 | 5 | 10 | 3 | 7 |
| 4 | 4 | 7 | 7 | 7 | 5 | 6 |
| 5 | 3 | 6 | 9 | 7 | 5 | 4 |
| 6 | 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 7 | 5 | 5 | 10 | 6 | 4 | 5 |
| 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 7 |
| 9 | 4 | 8 | 8 | 7 | 3 | 5 |
| 10 | 2 | 7 | 8 | 7 | 3 | 4 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 11 | 7 |
| 12 | 5 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 |
| 13 | 3 | 10 | 7 | 5 | 5 | 6 |
| 14 | 4 | 6 | 12 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 13 | 7 | 4 |
| 16 | 6 | 6 | 8 | 6 | 4 | 4 |
| 17 | 5 | 7 | 8 | 5 | 5 | 8 |
| 18 | 4 | 8 | 5 | 10 | 3 | 7 |
| 19 | 4 | 7 | 7 | 7 | 5 | 6 |
| 20 | 3 | 6 | 9 | 7 | 5 | 4 |
| 21 | 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 10 | 6 | 4 | 5 |
| 23 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 7 |
| 24 | 4 | 8 | 8 | 7 | 3 | 5 |
| 25 | 2 | 7 | 8 | 7 | 3 | 4 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 5 | 11 | 7 |
| 27 | 5 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 |
| 28 | 3 | 10 | 7 | 5 | 5 | 6 |
| 29 | 4 | 6 | 12 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 13 | 7 | 4 |
| 31 | 3 | 8 | 8 | 6 | 5 | 3 |
| 32 | 6 | 3 | 9 | 7 | 5 | 5 |
| 33 | 6 | 3 | 9 | 9 | 3 | 5 |
| 34 | 8 | 4 | 7 | 7 | 4 | 7 |
| 35 | 6 | 6 | 8 | 6 | 4 | 4 |
| 36 | 5 | 9 | 7 | 6 | 3 | 4 |
| 37 | 5 | 5 | 8 | 7 | 5 | 5 |
| 38 | 9 | 4 | 11 | 6 | 0 | 2 |
| 39 | 7 | 6 | 6 | 4 | 7 | 7 |
| 40 | 5 | 9 | 6 | 7 | 3 | 5 |
| 41 | 6 | 6 | 8 | 6 | 4 | 4 |
| 42 | 5 | 9 | 7 | 6 | 3 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 8 | 7 | 5 | 5 |
| 44 | 9 | 4 | 11 | 6 | 0 | 2 |
| 45 | 7 | 6 | 6 | 4 | 7 | 7 |

Таблиця 3: Індивідуальні показники за методикою "Оцінка професійного стресу" Вайсмана, методики оцінки та самооцінки стресових станів та методики "Схильність до стресу" (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник професійного стресу | Самооцінка стресових станів | Схильність до стресу |
| 1 | 74 | 5 | 6 |
| 2 | 71 | 6 | 10 |
| 3 | 26 | 8 | 8 |
| 4 | 35 | 8 | 4 |
| 5 | 44 | 4 | 4 |
| 6 | 38 | 4 | 9 |
| 7 | 37 | 0 | 2 |
| 8 | 28 | 3 | 6 |
| 9 | 37 | 1 | 4 |
| 10 | 37 | 1 | 3 |
| 11 | 48 | 3 | 7 |
| 12 | 37 | 6 | 5 |
| 13 | 38 | 4 | 7 |
| 14 | 25 | 7 | 7 |
| 15 | 30 | 6 | 4 |
| 16 | 31 | 2 | 2 |
| 17 | 39 | 2 | 3 |
| 18 | 30 | 16 | 10 |
| 19 | 30 | 4 | 4 |
| 20 | 29 | 3 | 4 |
| 21 | 34 | 4 | 6 |
| 22 | 32 | 3 | 4 |
| 23 | 30 | 5 | 5 |
| 24 | 36 | 11 | 8 |
| 25 | 35 | 2 | 6 |
| 26 | 31 | 1 | 8 |
| 27 | 60 | 5 | 3 |
| 28 | 39 | 1 | 6 |
| 29 | 35 | 0 | 7 |
| 30 | 22 | 2 | 6 |
| 31 | 28 | 3 | 9 |
| 32 | 23 | 4 | 5 |
| 33 | 32 | 1 | 5 |
| 34 | 30 | 0 | 1 |
| 35 | 26 | 3 | 6 |
| 36 | 23 | 3 | 2 |
| 37 | 25 | 5 | 7 |
| 38 | 25 | 4 | 8 |
| 39 | 26 | 7 | 1 |
| 40 | 36 | 7 | 10 |
| 41 | 30 | 11 | 1 |
| 42 | 33 | 8 | 6 |
| 43 | 25 | 1 | 4 |
| 44 | 36 | 7 | 7 |
| 45 | 47 | 5 | 2 |

***Додаток Б***

Таблиця 1: Знаходження розподілу (нормального або відхилення від норми) за допомогою критерію Колмогорова-Смірнова за показниками методики визначенняіндивідуальнихкопінг-стратегій Е. Хайма.

|  |
| --- |
| Одновибірковий критерій Колмогорова-Смирнова |
|  | непродуктивні | відносні | продуктивні |
| N | 25 | 25 | 25 |
| Нормальные параметрыa,b | Среднее | 1,2400 | 1,0400 | ,7200 |
|  | Стд. отклонение | 1,12842 | ,73485 | ,97980 |
| Разности экстремумов | Модуль | ,224 | ,242 | ,369 |
|  | Положительные | ,224 | ,242 | ,369 |
|  | Отрицательные | -, 190 | -,238 | -,231 |
| Статистика Z Колмогорова-Смирнова | 1,120 | 1, 209 | 1,844 |
| Асимпт. знч. (двухсторонняя)  | ,002 | ,008 | ,002 |
| a. Сравнение с нормальным распределением. b. Оценивается по данным.  |

Таблиця 2: Знаходження розподілу (нормального або відхилення від норми) за допомогою критерію Колмогорова-Смірноваза методикою діагностикисоціально-психологічноїадаптації (К. Роджерс, Р. Даймонд)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Р1 | Р2 | Р3 | Р4 | Р5 | Р6 |
| N | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 |
| Нормальные параметрыa,b | Среднее | 8,6275 | 12,7059 | 9,8627 | 3,9804 | 3, 1961 | 9,8431 |
|  | Стд. отклонение | 3,79979 | 2,78061 | 3,62778 | 1,69104 | 1,62505 | 2,40310 |
| Разности экстремумов | Модуль | ,108 | ,248 | ,114 | ,170 | ,177 | ,101 |
|  | Положительные | ,089 | ,146 | ,108 | ,170 | ,173 | ,101 |
|  | Отрицательные | -,108 | -,248 | -,114 | -,101 | -,177 | -,090 |
| Статистика Z Колмогорова-Смирнова | ,769 | 1,771 | ,816 | 1,214 | 1,267 | ,724 |
| Асимпт. знч. (двухсторонняя)  | ,005 | ,004 | ,008 | ,005 | ,001 | ,001 |

Таблиця 3: Знаходження розподілу показників за допомогою критерію Колмогорова-Смірнова за методикою "Оцінка професійного стресу" Вайсмана, методики оцінки та самооцінки стресових станів та методики "Схильність до стресу" (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Проф | Стрес  | схильн |
| N | 50 | 50 | 50 |
| Нормальные параметрыa,b | Среднее | 1,6731 | -,3058 | 30,4231 |
|  | Стд. отклонение | ,47367 | ,99637 | 5,34073 |
| Разности экстремумов | Модуль | ,428 | , 195 | ,102 |
|  | Положительные | ,249 | , 195 | ,085 |
|  | Отрицательные | -,428 | -,124 | -,102 |
| Статистика Z Колмогорова-Смирнова | 3,087 | 1,403 | ,734 |
| Асимпт. знч. (двухсторонняя)  | ,001 | ,039 | ,004 |

***Додаток В***

Таблиця 1: Знаходження кореляційних зв’язків за допомогою критерію Спірмена між показниками методики діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерс, Р. Даймонд) та показниками методики визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Р1 | Р2 | Р3 | Р4 | Р5 | Р6 | непродуктивні | відносні | продуктивні |
| роСпирмена | Р1 | Коэффициент корреляции | 1,005 | ,707\*\* | -,610\*\* | ,949\*\* | ,742\*\* | ,601\*\* | -,435\*\* | ,732\*\* | ,507\*\* |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | .  | ,001 | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | ,003 | ,101 | ,005 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р2 | Коэффициент корреляции | ,707\*\* | 1,005 | -,815\*\* | ,730\*\* | ,597\*\* | ,688\*\* | -,142\*\* | ,003\*\* | ,159\*\* |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | ,101 | ,243 | ,115 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р3 | Коэффициент корреляции | -,610\*\* | -,815\*\* | 1,005 | -,622 | -,655 | -,772 | ,617 | ,382 | ,798 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | ,106 | ,105 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р4 | Коэффициент корреляции | ,949\*\* | ,730\*\* | -,622\*\* | 1,005 | ,724\*\* | ,602\*\* | -,831 | -,685 | ,612 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,005 | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,003 | ,105 | ,005 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р5 | Коэффициент корреляции | ,742\*\* | ,597\*\* | -,655\*\* | ,724\*\* | 1,005 | -,665\*\* | -,396 | -,690 | ,461 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,105 | ,032 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р6 | Коэффициент корреляции | ,507\*\* | ,459\*\* | ,798 | -,612\* | ,761 | -,752 | ,451 | ,411 | -,343 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,015 | ,105 | ,105 | ,105 | ,105 | ,005 | ,103 | .,006 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  |

Таблиця 2: Знаходження кореляційних зв’язків за допомогою критерію Спірмена між показниками методики діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерс, Р. Даймонд) та показниками методик "Оцінка професійного стресу" Вайсмана, методики оцінки та самооцінки стресових станів та методики "Схильність до стресу" (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Р1 | Р2 | Р3 | Р4 | Р5 | Р6 | Проф | Стрес  | схильн |
| роСпирмена | Р1 | Коэффициент корреляции | 1,005 | ,707\*\* | -,610\*\* | ,949\*\* | ,742\*\* | ,601\*\* | -,654\*\* | -,432\*\* | -,327\*\* |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | .  | ,001 | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | ,003 | ,001 | ,005 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р2 | Коэффициент корреляции | ,707\*\* | 1,005 | -,815\*\* | ,730\*\* | ,597\*\* | ,688\*\* | -,142\*\* | ,003\*\* | ,159\*\* |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | ,101 | ,243 | ,115 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р3 | Коэффициент корреляции | -,610\*\* | -,815\*\* | 1,005 | -,622 | -,655 | -,772 | ,017 | ,182 | ,298 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,005 | ,105 | ,236 | ,345 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р4 | Коэффициент корреляции | ,949\*\* | ,730\*\* | -,622\*\* | 1,005 | ,724\*\* | ,602\*\* | -,231 | -,481 | -,432 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,005 | ,005 | .  | ,005 | ,005 | ,003 | ,005 | ,001 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р5 | Коэффициент корреляции | ,742\*\* | ,597\*\* | -,655\*\* | ,724\*\* | 1,005 | -,665\*\* | -,425 | -,347 | -,478 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,005 | ,005 | ,005 | .  | ,005 | ,006 | ,001 | ,001 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
|  | Р6 | Коэффициент корреляции | ,507\*\* | ,459\*\* | ,798 | -,612\* | ,761 | -,752 | ,151 | ,211 | -,143 |
|  |  | Знч. (2-сторон)  | ,005 | ,015 | ,105 | ,105 | ,105 | ,105 | ,675 | ,103 | .,306 |
|  |  | N | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |

***Додаток Г***

**Методика визначення індивідуальних копінг-стратегій Е. Хайма.**

Інструкція досліджуваним.

Вам буде запропонований ряд тверджень, які стосуються особливостей вашої поведінки. Постарайтеся пригадати, яким чином ви найчастіші вирішуєте важкі і стресові ситуації високої емоційної напруги. Обведіть кружечком той номер, який вам підходить. Укожному розділі тверджень необхідно вибрати тільки один варіант, за допомогою якого ви вирішуєте свої труднощі.

Відповідайте відповідно до того, як ви справляєтеся з важкими ситуаціями останнім часом. Не роздумуйте довго - важлива ваша перша реакція. Будьте уважні!

Твердження

**А**

1. Говорю собі: "В даний момент є щось важливіше, ніж труднощі".

. Говорю собі: "Це доля, потрібно з цим змиритися".

. "Це неістотні труднощі, не все так погано, в основному все добре".

. "Я не втрачаю самовладання і контролю над собою у важкі хвилини і прагну нікому не показувати свого стану".

. "Я прагну все проаналізувати, все зважити і пояснити собі, що ж трапилося".

. "Я говорю собі: в порівнянні з проблемами інших людей - це дрібниця".

. "Якщо щось трапилося, то так угодно Богу".

. "Я не знаю що робити, і мені часом здається, що мені не виплутатися з цих труднощів".

. "Я додаю своїм труднощам особливе значення, долаючи їх, я удосконалююся сам".

. "Зараз я повністю не можу справитися з цими труднощами, але з часом зможу справитися і з складнішими".

**Б**

1. "Я завжди глибоко обурений несправедливістю долі до мене і протестую".

. "Я впадаю у відчай, я ридаю і плачу".

. "Я пригнічую емоції в собі".

. "Я завжди упевнений, що є вихід з важкої ситуації".

. "Я довіряю подолання своїх труднощів іншим людям, які готові допомогти мені".

. "Я впадаю в стан безнадійності".,

. "Я вважаю себе винуватим і одержую по заслугах".

. "Я впадаю в сказ, стаю агресивним".

**В**

1. "Я занурююся в улюблену справу, прагнучи забути про труднощі".

. "Я прагну допомогти людям, і в турботах про них забуваю про свої жалі".

. "Прагну не думати, всіляко уникаю зосереджуватися **на** своїх неприємностях".

. "Прагну відвернутися і розслабитися (за допомогою алкоголю, заспокійливих засобів, смачної їжі і т.п.)"

. "Щоб пережити труднощі, я беруся за здійснення давньої мрії (їду подорожувати, поступаю на курси іноземної мови і т.п.)"

*6. "*Я ізолююся, прагну залишитися наодинці з собою".

. "Я використовую співпрацю із значущими мені людьми для подолання труднощів".

. "Я звичайно шукаю людей, здатних допомогти мені порадою".

***Аналіз результатів***

Обробка результатів та інтерпретація передбачає використання переважно якісно-змістовного аналізу відповідей. У ключі кожне твердження пов'язане з певною копінг-стратегією. Якщо досліджуваний вибирає конкретне твердження як найзвичніше для себе, передбачається, що відповідна копінг-стратегія буде для нього типовою. Стратегії співволодіння із стресом можуть бути: продуктивними, відносно продуктивними і непродуктивними. Копінг-стратегії діляться на три підгрупи:

**1**

когнітивні,

емоційні,

поведінкові.

У ключі копінг-стратегії приведені відповідно до тверджень. У дужках дані позначення: П

продуктивна копінг-стратегія (допомагає швидко і успішно співволодіти із стресом), В

відносно продуктивна копінг-стратегія (яка допомагає в деяких ситуаціях, наприклад не дуже значущих або при невеликому стресі); Н - непродуктивна стратегія (не усуває стресовий стан, навпаки, сприяє його посиленню). Бланки відповідей експериментальної та контрольної груп наведені в додатках А та Б.

Таким чином, обробляти отримані результати можна за наступним ключем:

А. Когнітівні копінг-стратегії

. Ігнорування - "Говорю собі: в даний момент є щось важливіше, ніж труднощі" (В).

. Скорення - "Говорю собі: це доля, потрібно з цим змиритися" (Н).

. Дисиміляція - "Це неістотні труднощі, не все так погано, в основному все добре" (В).

. Збереження самовладання - "Я не втрачаю самовладання і контролю над собою у важкі хвилини і прагну нікому не показувати свого стану" (В).

. Проблемний аналіз - "Я прагну проаналізувати, все зважити і пояснити собі, що ж трапилося" (П).

. Відносність - "Я говорю собі: в порівнянні з проблемами інших людей мої - це дрібниця" (В).

. Релігійність - "Якщо щось трапилося, то так угодно Богу" (В).

. Розгубленість - "Я не знаю, що робити і мені часом здається, що мені не виплутатися з цих труднощів" (Н).

. Додача значення - "Я додаю своїм труднощам особливе значення, долаючи їх, я удосконалююся сам" (В).

. Установка власної цінності - "Зараз я повністю не можу справитися з цими труднощами, але з часом зможу справитися і з ними, і з складнішими" (**В).**

Б. Емоційні копінг-стратегії

. Протест - "Я завжди глибоко обурений несправедливістю долі до мене і протестую"

(В).

. Емоційна розрядка - "Я впадаю у відчай, я ридаю і плачу" (Н).

. Придушення емоцій - "Я пригнічую емоції в собі" (Н).

. Оптимізм - "Я завжди упевнений, що є вихід з важкої ситуації" (П).

. Пасивна кооперація - "Я довіряю подолання своїх труднощів іншим людям, які готові допомогти мені" (В).

. Самозвинувачення - "Я вважаю себе винуватим і одержую по заслугах" (Н).

. Агресивність - "Я впадаю в сказ, стаю агресивним" (Н).

\* В. Поведінкові копінг-стратегії

. Відвернення - "Я занурююся в улюблену справу, прагнучи забути про труднощі" (В).

. Альтруїзм - "Я прагну допомогти людям, і в турботах про них забуваю про свої жалі" (В).

. Активне уникнення - "Прагну не думати, всіляко уникаю зосереджуватися на своїх неприємностях" (Н).

. Компенсація - "Прагну відвернутися і розслабитися (за допомогою алкоголю, заспокійливих засобів, смачної їжі і т.п.)" (В).

. Конструктивна активність - "Щоб пережити труднощі, я беруся за здійснення давньої мрії (їду подорожувати, поступаю на курси іноземної мови і т.п.) (В).

. Відступ - "Я ізолююся, прагну залишитися наодинці з собою" (Н).

. Співпраця - "Я використовую співпрацю із значущими мені людьми для подолання труднощів" (П).

. Звертання - "Я звичайно шукаю людей, здатних допомогти мені порадою" (В).

**Диагностика социально-психологической адаптации (К. Роджерс, Р. Даймонд)**

Психолог пропонує досліджуваному прочитати висловлювання та порівняти їх зі своїм досвідом. У бланку слід зазначити відповідь, базуючись на таких оцінках:

- 0 - це мене зовсім не стосується;

- це мене не стосується;

- мабуть, це мене не стосується;

- не знаю, чи це мене стосується;

- це схоже на мене, але є сумніви;

- це схоже на мене;

- це точно я.

*Текст методики* 1. Відчуває незручність, коли вступає з кимось у діалог.

. Не має бажання розкриватися перед іншими.

. У всьому подобається ризик, боротьба, змагання.

. Має до себе високі вимоги.

. Часто свариш себе за те, що зробив.

. Часто відчуваєш себе пригнобленим.

. Маєш сумніви, що можеш подобатися особам протилежної статі.

. Свої обіцянки виконує завжди.

. Теплі, добрі стосунки з оточуючими.

. Людина стримана, замкнена; тримається осторонь.

. У невдачах звинувачує собі.

. Людина відповідальна; на неї можна покластися.

. Відчуває, що не у змозі змінити щось, усі зусилля марні.

. На багато розмов дивуватися очима однолітків.

. Приймає в цілому ті правила й вимоги, яких варто дотримуватись.

. Власних переконань і правил не вистачає.

. Подобається мріяти, іноді - втягає; важко повертається від мрії до реальності.

. Завжди готовий до захисту і навіть нападу: переживає образи болісно, розмірковуючи над способами помсти.

. Уміє керувати собою і власними вчинками, примушувати собі або дозволяти собі; самоконтроль для нього - не проблема.

. Часто змінюється настрій: настає нудьга.

. Вусі, що стосується інших, не хвилює: зосереджений на собі, зайнятий собою.

. Люди, як правило, йому подобаються.

. Не соромитися своїх почуттів, відкрито їх виражає.

. Серед великого скупчення людей відчуває собі дещо самотньо.

. Нині бажає усе покинути, кудись сховатися.

. З оточуючими зазвичай вільно спілкується.

. Важко боротися із самим собою.

. Напружено сприймає доброзичливе ставлення оточуючих, якщо вважає, що не заслуговує на нього.

. У душі - оптиміст, вірить у найкраще.

. Людина вперта; таких називають важкими.

. До людей критичний, засуджує їх, якщо вважає, що вони цього заслуговують.

. Часто відчуває себе не тим, хто веде, а тим, кого ведуть: йому не завжди вдається думати і діяти самостійно.

. Більшість із тих, хто його знає, добрі до нього ставитися, люблять його.

. Іноді бувають такі думання, про які не хочеться комусь розповідати.

. Людина з привабливою зовнішністю.

. Відчуває собі безпомічним, має потребу відчувати когось поруч.

. Прийнявши рішення, виконує його.

. Приймаючи самостійні рішення, не може звільнитися від впливу інших людей.

. Відчуває почуття провини, навіть коли звинувачувати собі немає сенсу.

. Відчуває неприязнь до того, що його оточує.

. Усім задоволений.

. Почувається погано: не може організувати себе.

. Відчуває млявість, що раніше хвилювало, стало байдужим.

. Урівноважений, спокійний.

. Роздратований, часто не може стриматися.

. Часто відчуває собі ображеним.

. Людина спонтанна, нетерпляча, гарячкувата: бракує стриманості.

. Буває, що поширює плітки.

. Не дуже довіряє своїм почуттям: вони іноді підводять його.

. Досить важко бути самим собою.

. На першому місці - думання, а не почуття: перед тим як щось зробити, добре поміркує.

. Те, що відбувається, тлумачить по - своєму, здатен нафантазувати зайве.

. Терплячий до інших і приймає кожного таким, яким він є.

. Намагається не думати про свої проблеми.

. Вважає себе цікавою людиною-привабливою як особистість, помітною.

. Людина сором'язлива.

. Обов'язково треба нагадувати, підштовхувати, щоб доводив справу до кінця.

. У душі відчуває перевагу над іншими.

. Немає нічого, у чому б виявив індивідуальність, своє "Я".

. Боїться думок інших про себе.

. Честолюбний, небайдужий до успіху, схвалення: у тому, що для нього суттєво, намагається бути кращим.

. Людина, у якої на даний момент багато такого, що викликає презирство.

. Людина діяльна, енергійна, ініціативна.

. Пасує перед труднощами й ситуаціями, які загрожують ускладненнями.

. Просто недостатньо оцінює собе.

. Ватажок, вміє впливати на інших.

. Ставитися до себе в цілому добрі.

. Людина наполеглива, їй завжди важливо зробити усе по - своєму.

. Не подобається, коли з кимось порушуються зв'язки, особливо - якщо починають сваритись.

. Досить довго не може прийняти рішення, потім має сумніви щодо його правильності.

. Розгублений, невпевнений у собі.

. Задоволений собою.

. Йому часто не щастить.

. Людина приємна, приваблює інших.

. Можливо, не дуже вродливий, але може подобатись як людина, особистість.

.3 презирством ставитися до осіб протилежної статі й не має контактів із ними.

. Колі треба щось зробити, його охоплюють страх, сумніви.

. Легко, спокійно на душі, немає нічого, що сильно хвилювало б.

. Уміє наполегливо працювати.

. Відчуває, щороку, дорослішає: змінюється сам і змінює ставлення до навколишнього світу.

. Іноді говорить про те, про що насправді не має уявлення.

. Завжди говорити тільки правду.

. Схвильований, напружений.

. Щоб він щось зробив, треба вперто наполягати на цьому.

. Відчуває невпевненість у собі.

. Обставини часто змушують захищати себе, виправдовуватись і обгрунтовувати свої вчинки.

. Людина поступлива, м'яка у ставленні до інших.

. Людина, якій подобається міркувати.

. Іноді подобається хизуватися.

. Приймає рішення і відразу змінює їх; звинувачує себе у відсутності волі, а вдіяти з собою нічого не може.

. Намагається покладатися на свої сили, не розраховує на чиюсь допомогу.

. Ніколи не запізнюється.

. Відчуває внутрішню несвободу.

. Відрізняється від інших.

. Не дуже надійний, на нього не можна покластися.

. Добре себе розуміє, усе в собі тримає.

. Товариська, відкрита людина; легко спілкується з людьми.

. Сили і здібності відповідають тим завданням, які треба вирішувати; усе може виконати.

. Себе не цінує: ніхто його не сприймає серьозно, у кращому випадку усі до нього ставляться поблажливо, просто терплять.

. Хвилюється, що забагато переймається особами протилежної статі.

. Усі свої звички вважає позитивними.

*Обробка та оцінювання результатів* Підраховуються коефіцієнти за формулами:

|  |  |
| --- | --- |
|  Адаптація:  |  Самосприйняття:  |
|          |  |
|  Емоційна комфортність:  |  Сприйняття інших:  |
|          |  |
|  Інтегральність:  |  Прагнення до домінування:  |
|          |  |

Результати, менші від норми, інтерпретуються як надмірно низькі, а більші від норми - як високі.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  № *з/п* |   |  *Показники* |  *Номери висловлювань* |  *Норма* |
|  А |  а |  Адаптивність |  4, 5, 9, 11, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 68, 72, 74, 75, 78, 79, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98 |  68-136 |
|  |  б |  Дезадаптивність |  2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 52, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 65, 70, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100 |  68-136 |
|  2 |   |  Неправда -  |  34,45, 48,81,89 |  18 - 36 |
|  |  |  Неправда + |  8, 82, 92, 101 |  |
|  S |  а |  Прийняття себе |  33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96 |  22 - 42 |
|  |  б |  Неприйняття себе |  7, 59, 62, 65, 90, 95, 99 |  14 - 28 |
|  L |  а |  Прийняття інших |  9, 14, 22, 26, 53, 97 |  12 - 24 |
|  |  б |  Неприйняття інших |  2, 10,21,28, 40, 60, 76 |  14 - 28 |
|  E |  а |  Емоційний комфорт |  23,29,30,41,44,47, 78 |  14 - 28 |
|  |  б |  Емоційний дискомфорт |  6, 42, 43, 49, 50, 83, 85 |  14 - 28 |
|  I |  а |  Внутрішній контроль |  4, 5, 11, 12, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79,91,98 |  26 - 52 |
|  |  б |  Зовнішній контроль |  13, 25, 36, 52, 57, 70,71,73, 77 |  18 - 36 |
|  D |  а |  Домінування |  58,61,66 |  6 - 12 |
|  |  б |  Підлеглість |  16, 32, 38, 69, 84, 87 |  12 - 24 |
|  8 |   |  Есканізм (уникнення проблем)  |  17, 18, 54, 64, 86 |  10 - 20 |

**МЕТОДИКА ОЦІНКИ ТА САМООЦІНКИ СТРЕСОВИХ СТАНІВ (**Дженкінсона в модифікації Фрідмана і Розенмана)

**Тест стресостійкості**

*Інструкція.* Необхідно відповісти на запитання, з огляду на те, наскільки ці твердження правильні для вас. Відповідати слід на всі пункти, навіть якщо дане твердження вас узагалі не стосується.

Пропонуються наступні варіанти відповідей з відповідною кількістю балів;

ь майже завжди - 1;

ь часто - 2;

ь іноді-3;

ь майже ніколи - 4;

ь ніколи - 5.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Запитання | Майже завжди | Часто | Іноді | Майже ніколи | Ніколи |
| 1 | Ви їсте принаймні одну гарячу страву на день?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Ви спите 7-8 годин принаймні чотири рази, на тиждень?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | Ви постійно відчуваєте любов інших і віддаєте свою любов у відповідь?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | У межах 50 кілометрів у вас є хоча б одна людина, на яку ви можете покластися?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Ви працюєте до поту хоча б два рази на тиждень?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Ви палите менше половини пачки сигарет на день?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | За тиждень ви споживаєте не більше п'яти чарок алкогольних напоїв?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Ваша вага відповідає вашому росту?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Ваш дохід цілком задовольняє ваші основні потреби?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Вас підтримує ваша віра?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Ви регулярно займаєтеся суспільною діяльністю?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | У вас багато друзів і знайомих?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | У вас один чи двоє друзів, яким ви цілком довіряєте?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Ви здорові?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Ви можете відкрито заявити про свої почуття, коли ви злі чи стурбовані чим не будь?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Ви регулярно обговорюєте з людьми, з якими живете, ваші домашні проблеми?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Ви робите щось жартома хоча б раз на тиждень?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Ви можете організувати ваш час ефективно?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | За день ви споживаєте не більше трьох чашок кави, інших напоїв, які містять кофеїн?  |  |  |  |  |  |
| 20 | У вас є небагато часу для себе протягом кожного дня?  |  |  |  |  |  |

*Обробка та інтерпретація.* Слід скласти результати ваших відповідей і з отриманого числа відняти 20 балів.

- 20 балів: висока стійкість до стресових ситуацій і впливу стресу.

- 50 балів: середній рівень стресостійкості;

> 50 балів: низький рівень стресостійкості. Ви дуже вразливі для стресу

**МЕТОДИКА ОЦІНКИ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ВАЙСМАНА**

Інструкція: Напроти питання поставте цифру, що щонайкраще відображає вашу відповідь: 1 - ніколи; 2 - рідко; 3 - іноді; 4 - часто; 5 - практично завжди.

Питання

. Як часто вам здається, що вам не вистачає повноважень, щоб справлятися зі своїми обов'язками?

. Як часто у вас виникає неприємне почуття з приводу своїх службових обов'язків?

. Як часто буває, що ви не знаєте про можливості "кар’єрного росту"?

. Як часто ви відчуваєте, що занадто переобтяжені і не можете справитися з роботою за робочий день?

. Як часто вам здається, що ви не зможете задовольнити суперечливі вимоги різних людей з вашого оточення?

. Як часто вам здається, що вам не вистачає кваліфікації для виконання своєї роботи?

. Як часто ви не знаєте, що думає про вас ваш начальник і як він оцінює вашу роботу?

. Як часто ви не можете отримати потрібну інформацію для роботи?

. Як часто ви турбуєтеся про рішення, які впливають на життя інших знайомих вам людей?

. Як часто ви відчуваєте, що не подобаєтеся своїм колегам по роботі або вас не приймають в колективі?

. Як часто ви не можете вплинути на рішення і дії начальника, направлені на вас?

. Як часто ви не знаєте, чого чекають від вас ваші колеги?

. Як часто вам здається, що кількість роботи, яку вам необхідно зробити, вплине на якість її виконання?

. Як часто вам здається, що вам доводиться робити щось суперечливе вашим судженням?

. Як часто вам здається, що робота негативно відбивається на вашому сімейному житті?

Методика містить 15 питань. Обробка даних здійснюється шляхом підсумовування балів та ділення їх на 15. Чим вищий бал, тим вищий рівень стресу.

**СХИЛЬНІСТЬ ДО СТРЕСУ (Дженкінсон. Модифікація Фрідмана і Розенмана).**

**Інструкція.** Дайте відповіді на запропоновані запитання: "так", "Дещо середнє", "ні".

**Тестовий матеріал**

. Чи дуже важка і напружена Ваша робота?

. Чи часто Ви думаєте про роботу вечорами і у вихідні дні?

. Чи часто Вам доводиться затримуватися на роботі або удома займатися справами, пов'язаними з роботою?

. Чи відчуваєте Ви, що Вам постійно не вистачає часу?

. Чи часто доводиться квапитися, щоб впоратися зі своїми справами?

. Чи випробовуєте Ви нетерпіння, коли бачите, що хтось виконує роботу повільніше, ніж Ви самі могли б зробити?

. Чи часто Ви закінчуєте думку співрозмовника до того, як він її закінчив говорити?

. Якщо Вам доводиться чекати кого-небудь, чи випробовуєте Ви нетерпіння?

. Якщо Ви випробовуєте нетерпіння при роздратуванні, то чи важко Вам це приховати?

. Чи часто Вас виводить з нетерпіння очікування в чергах?

. Чи часто у Вас виникає почуття, що час тече занадто швидко?

. Чи вважаєте за краще Ви піти (поїхати) якнайшвидше, щоб зайнятися важливішими справами?

. Ви майже завжди ходите і робите усе швидко?

. Старалися Ви бути в усім першим і кращим, коли були молодші?

. Чи вважаєте Ви себе людиною дуже енергійною, напористою?

. Чи вважають Вас енергійними, напористими Ваші близькі?

. Чи вважають обізнані Вас люди, що Ви відноситеся до своєї роботи занадто серйозно?

. Чи часто буває, що читаючи або слухаючи співрозмовника, Ви продовжуєте думати про свої справи?

. Чи часто Ваші близькі просять Вас менше займатись справами і приділити більше уваги собі і сім'ї?

. Чи докладаєте Ви усі зусилля, щоб перемогти в грі, спорті та ін.?

. Чи вважають обізнані Вас люди, що Ви живете мирним і спокійним життям?

**Обробка даних.** За кожну відповідь "так" - 2 бали, "Дещо середнє" - 1 бал, "ні" - 0 балів. По 21 питанню підрахунок зворотній. Норми: - по 9 балів. В - низька піддаваність стресу, А - висока піддаваність стресу.

ь 22 - 25 - перехід до А.

ь 34 - 37 - тип А

ь 12 - 9 балів - перехід до типу В

ь 12 - 15 балів - нейтральна зона.