

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра Педагогика и психология

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Психология

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка

Обучающийся

А.С. Волков

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. пед. наук, И.Н. Григорьева

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Аннотация

Выпускная квалификационная работа посвящена изучению взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка. Актуальность настоящей темы исследования обусловлена тем обстоятельством, что мотивацию следует рассматривать в качестве фундаментальной проблемы не только в отечественной, но и зарубежной психологии. В целом значимость рассматриваемой темы для психологии определяется анализом побудительных сил практической деятельности и активности человека в целом. Цель исследования заключалась в выявление взаимосвязей между индивидуально-типологическими особенностями и мотивацией реализуемой деятельности сотрудников коллекторской службы банка и разработка на этой основе рекомендаций для психологической службы банка.

В теоретической части исследования рассмотрены теоретические подходы к проблеме взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка, проведен анализ социально-психологических особенностей и характеристик коллекторской деятельности сотрудников Регионального центра дистанционного взыскания задолженности ПАО «Сбербанк». Проведено эмпирическое исследование взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка.

Выпускная квалификационная работа включает в себя по структуре введение, две главы, заключение и список используемой литературы (55 источников). Объем работы составляет 77 страниц без учета приложений.

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1 Теоретические подходы к проблеме взаимосвязи 9	9
индивидуально-типологических особенностей и профессиональной..... 9	9
мотивации сотрудников коллекторской службы банка 9	9
1.1 Понятие профессиональной мотивации деятельности в трудах 9	9
современных исследователей..... 9	9
1.2 Понятие индивидуально-типологических особенностей личности и их	
влияние на профессиональную деятельность..... 17	17
1.3 Социально-психологические особенности и характеристики 25	25
коллекторской деятельности сотрудников банка (на примере ПАО 25	25
«Сбербанк»)..... 25	25
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи индивидуально-	
типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников	
коллекторской службы банка..... 38	38
2.1 Методическое обеспечение и организация исследования..... 38	38
2.2 Диагностика и анализ результатов исследования индивидуально-	
типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников	
коллекторской службы банка 44	44
2.3 Статистический анализ взаимосвязи индивидуально-типологических	
особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской	
службы банка..... 53	53
2.4 Рекомендации для психологической службы банка 61	61
Заключение 66	66
Список используемой литературы и используемых источников..... 72	72
Приложение А Список испытуемых сотрудников РЦДВЗ г. Самары ПАО	
Сбербанка..... 78	78
Приложение Б Дифференциально-диагностический опросник (Е.А. Климова в	
модификации А.А. Азбель) 80	80

Приложение В Тест «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда	83
Приложение Г Анкета «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)	84
Приложение Д Короткий опросник Темной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко).....	87

Введение

Актуальность данной темы определяется ключевой ролью коллекторских служб в возврате проблемных долгов, что является критически важным для устойчивости банковской системы. Государство заинтересовано в эффективном взыскании долгов, поскольку это способствует сокращению просроченной кредиторской задолженности, поддержанию стабильности финансового рынка и минимизации убытков банков, которые в противном случае могли бы потребовать санации за счет бюджетных средств.

По статистике по объему просроченной задолженности в РФ на 2024 год – ~1,5 трлн руб. (данные ЦБ РФ), доля просрочки в общем портфеле – ~4-6% (выше докризисных значений). В среднем коллекторы возвращают 15-30% от суммы долга (в зависимости от категории заемщика). То есть снижение эффективности работы коллекторов приводит к финансовым потерям банков, что требует поиска путей повышения продуктивности сотрудников.

Исследование данной проблемы обладает значительной научно-теоретической актуальностью, поскольку позволяет уточнить взаимосвязь типологических свойств личности с эффективностью профессиональной деятельности, способствует разработке типологии профессионально важных качеств для коллекторской деятельности, дает возможность проверить на новой профессиональной группе классические теории мотивации (Маслоу, Герцберг, Макклелланд).

Данное исследование может способствовать не только решению прикладных задач кадрового менеджмента, но и внести существенный вклад в развитие психологической теории, заполнив существующий пробел в изучении психологических особенностей работников финансово-правовой сферы.

Терминологическая основа от французского «motif» означает «побуждение», тогда как от латинского данный термин означает «movere» -

двигаю. Первые упоминания о данном термине были проиллюстрированы А. Шопенгауэром в своем научном труде.

Сложности исследуемой проблемы определены различными подходами к определению сущности и природы, включая аспекты структур и методов исследования мотивации. Ключевой методологический принцип, в соответствии с которым исследуется мотивационная сфера в психологии выступает положение о единстве динамической и содержательно-смысловой сторон мотивации. Поступательное развитие данного принципа определено исследованием ряда проблем, в числе которых проблема в виде соотношения смысла и значения, ориентировки в деятельности и ряде иных проблем, активная научная деятельность над которыми велась и ведется по настоящий день.

В целом мотивация сотрудников взыскания задолженности выступает сложным комплексом с совокупностью вопросов, важность которых трудно переоценить.

Анализ комплексных исследований позволяет заключить, что в деятельности сотрудников взыскания задолженности присутствует совокупность факторов, в числе которых наличие ненормированного рабочего дня, необходимость в постоянном контакте с личностями, не исполняющими и презирующими нормы действующего законодательства, применяемых к их обязанности возвращать долги и исполнять действующие обязательства. В своей деятельности сотрудники полностью отдают и психические и физические силы истощая тем самым резервы собственного организма. Данным фактом определяется наличие достаточно высоких требований к психической сфере личности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности г. Самары ПАО «Сбербанк», их мотивации.

Цель исследования: выявление взаимосвязей между индивидуально-типологическими особенностями и мотивацией реализуемой деятельности сотрудников колллекторской службы банка и разработка на этой основе рекомендаций для психологической службы банка.

Объектом настоящего исследования выступает профессиональная мотивация сотрудников коллекторской службы банка.

Предмет выпускной квалификационной работы представлен взаимосвязью индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка.

Гипотеза - индивидуально-типологические особенности сотрудников коллекторской службы банка взаимосвязаны с особенностями мотивации реализуемой ими деятельности.

В частности общительность, доминантность, моральная нормативность, смелость, дипломатичность, эмоциональная стабильность связаны с удовлетворённостью и качеством трудовой жизни, достижением успеха в целом.

Вышеприведенная цель может быть достигнута за счет решения поставленных нами задач, в числе которых:

- 1 Изучить теоретические подходы к проблеме взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка.
- 2 Диагностировать и проанализировать особенности профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка, а также их значимые для деятельности индивидуально-типологические особенности.
- 3 Статистически доказать взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка.
- 4 Подготовить рекомендации для психологической службы банка по развитию профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка.

Методологическая основа настоящего исследования представлена теоретическими методами исследования такими как анализ и синтез изученных в литературе феноменов и полученных результатов. В рамках

эмпирических методов использован опрос в форме анкетирования, что позволило собрать необходимый объем данных для проведения математико-статистических методов, в рамках которых были использованы описательные статистики, критерий Колмогорова-Смирнова, коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

Новизна темы заключается в всестороннем анализе особой профессиональной группы с учетом индивидуально-типологических характеристик. Это может способствовать пересмотру устоявшихся методов мотивации и подбора персонала в коллекторских агентствах.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в разработанных конкретных рекомендациях по усовершенствованию системы подбора персонала психологической службы Регионального центра дистанционного взыскания задолженности г. Самары, ПАО «Сбербанк».

Настоящее исследование проводилось на базе Центра дистанционного взыскания задолженности г. Самары, ПАО «Сбербанк».

В исследовании приняли участие 60 сотрудников Центра.

Глава 1 Теоретические подходы к проблеме взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка

1.1 Понятие профессиональной мотивации деятельности в трудах современных исследователей

Прогресс современного образования в качестве разностороннего личностного, в том числе профессионального развития играет важную роль. Мотивационную деятельность можно охарактеризовать в качестве важного аспекта развития профессионального процесса.

Орел В.Е. отмечает, что профессиональная мотивация представляет собой систему внутренних побуждений, которые вызывают трудовую активность человека, направляют ее на достижение профессиональных целей и регулируют структуру и функции деятельности.

В исследованиях Дмитриевой К.С. описывается подход, на основании которого профессиональной деятельности отводится роль развития при исследовании причин возникновения и собственных усилий в исследуемом процессе [16, с.132].

Анализ мотивации в качестве особенности личности позволяет определять ее с позиции фундамента той или иной практической деятельности. Мотивация исследуется в качестве психологического основания, позволяющего людям совершать конкретную совокупность действий. Терминологическая основа мотивации слагается с момента опубликования научной статьи, именуемой «Четыре принципа достаточной причины», автором которой выступил А. Шопенгауэр. Рассматриваемый нами термин автором был задействован для описания причин со стороны млекопитающих [2, с. 108].

Рассматриваемый термин образуется от определения мотива в целом, который характеризуется в качестве ключевого определения, которое

используется с целью разъяснить побуждение человека к той или иной практической деятельности, удовлетворение которой зависит от направленности, активности субъекта [38].

По мнению Н.В. Самоукиной мотивацию следует анализировать с позиции внутренней энергии, побуждающей человека на конкретную деятельность при помощи активности [46, с. 23].

Изучение аспектов мотивации напрямую связывается со стремлением к эффективности реализуемой деятельности, достичь и сформировать конкретные цели.

Реализация общих мотивов трудовой активности связывается с профориентацией человека в конкретной профессиональной деятельности.

Под выбором профессии в данном случае следует определять мотивационный процесс, осложненный и долгий по времени, ведь от разумного профессионального выбора зависит жизнь человека, так как трудовая деятельность реализуется на протяжении длительного жизненного этапа [48, с. 23].

В качестве первоначального профессионального мотива выступает самоопределение конкретным человеком собственных потребностей (в виде получения того или иного образования, увеличения уровня знаний в той или иной сфере, повышение компетентности), достижение которых возможно при разрешении ряда образовательных задач. Лишь при помощи данных потребностей в дальнейшем определяется будущая профессия [1, с. 241].

Выбор конкретного учебного заведения связан с наличием учебной и профессиональной мотивации к определенной практической деятельности, тем самым мотивацию можно определять с позиции характеристики субъекта реализуемой деятельности [6, с. 103].

Выделяют совокупность факторов, при наличии которых основывается и развивается профессиональная мотивация, в их число следует включать систему образования, конкретное образовательное учреждение, форму

обучения, характеристики самого студента и уровня его коммуникации и самооценки [15, с. 632].

В исследовании Л.И. Божович осуществляется подразделение мотивов обучения на внутренние и внешние группы, в свою очередь А.Н. Леонтьевым выделяются «мотивы-стимулы», включая и «смыслообразующие» мотивы. Тем самым автором исследуются и понимаемые и реально существующие мотивы обучения [30, с. 58].

Профессиональная мотивация деятельности анализируется при учете взаимосвязи мотивов с определением целей и потребностей конкретной личности. Исследование профессиональной активности студентов, либо абитуриентов основывается на достижении совокупности задач, целей. Личностные качества так же исследуются при изучении мотивации, внутренней активности человека.

В целом анализ определения мотивации позволяет заключить о многозначности данного термина и различных позиций со стороны авторов. В частности Е.В. Сидоренков при исследовании данного термина вкладывает в него такие значения, как наличие комплекса факторов, которые побуждают поведение людей, в том числе в качестве системы мотивов и системы действий по активизации мотивов иных людей (автором именуется в качестве мотивационного менеджмента) [20, с. 432].

Тем самым под мотивацией следует определять совокупность личностных и ситуативных факторов, которые побуждают к активности.

Мотивацию следует относить к различным сферам практической деятельности, человек реализует политическую, предпринимательскую, научную, иные виды деятельности.

На наш взгляд наиболее удачным выступает рассмотрение определения мотивации с позиции побуждающих факторов, которые определяют активность личности, таких как мотивы, конкретные потребности, детерминированные поведением [34, с. 532].

Особая роль отводится мотивации профессиональной деятельности, специфика которой отражена как в поведении и практической деятельности, так и обладает влиянием на удовлетворенность результатами собственного труда.

Необходимо проводить отграничение между определением трудовой мотивации и исследуемого термина. Трудовая мотивация связана с общей диспозицией личности и отношением ее к реализуемой трудовой деятельности, тогда как профессиональную мотивацию можно описывать в качестве направленности на определенную профессиональную сферу деятельности.

Профессионализация реализуется с момента формирования рассматриваемой мотивации на первоначальном этапе (связанной с учебно-профессиональной подготовкой к осуществлению трудовой деятельности).

Профессиональная мотивация связана с системой внутренних побуждений, за счет которых реализуется трудовая активность, связанная с достижением профессиональных целей, регламентирует структуру, функции практической деятельности и сводится к конкретным побуждениям в виде действий, связанных с выбором профессионального выполнения совокупности обязанностей по конкретной профессии [43, с. 144].

Полноценное исследование трудового поведения необходимо рассматривать с позиции основных теорий мотивации труда, за счет которых исследуются аспекты мотива трудового поведения. В науке выделяются содержательные и процессуальные мотивации.

Известной и емкой по содержанию является теория А. Маслоу, включая теории, разработанные Д. Мак-Клелландом, Ф. Герцбергом, которые ориентированы прежде всего на потребности с учетом физиологических факторов и те, которые являются психологическими [21, с. 19].

Физиологические потребности в теории А. Маслоу занимают основное место в жизни человека, так как требуют в первостепенном аспекте их удовлетворения. Далее следует потребность человека в безопасности со

стремлением на защиту от тех или иных телесных повреждений и угроз со стороны иных людей [3, с. 336].

Иллюстрация пирамиды потребностей А. Маслоу приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Пирамида потребностей А. Маслоу

Потребность во власти, успехе, представленная в теории Мак-Клелланда по отношению к теории А.М. Маслоу может располагаться между потребностями в уважении и самовыражении. Данный вывод обосновывается А.А. Моисеевой в своем исследовании [37, с. 167].

Ю.Б. Непомнящих в исследовании упоминает о модели мотивации Ф. Герцберга, которая основывается на совокупности потребностей. В соответствии с упомянутой теорией следует выделять мотивы, основанные на гигиенических и мотивации-факторов. В первом случае автор ведет речь о факторах, имеющих отношение к окружающей среде, где реализуется деятельность (оплата трудовой деятельности, ряд иных, непосредственно

связанных с физиологическими потребностями факторами). Вторая группа факторов основывается на сущности реализуемой трудовой деятельности [39].

Необходимо выделять принципиальные различия между данными теориями, которые по мнению А. Маслоу основываются на тех обстоятельствах, что при наличии мотивации сотрудники наиболее эффективно реализуют трудовую деятельность, тогда Ф. Герцберг напротив считает, что при неадекватной мотивации сотрудники более эффективно справляются с трудовой деятельностью, ими реализуемой.

О потребностях существования, связи и роста упоминается в исследовании К. Альдерфера, тем самым исследуемые нами теории основаны на анализе потребностей с выявлением факторов, которые определяют поведение.

В числе процессуальных теорий мотивации необходимо выделять теорию справедливости, ожидания. В соответствии с теорией ожидания В. Врума под ожиданием определяют оценку, даваемую личностью по вероятности наступления конкретного события, в данном случае учитывают три взаимосвязи по затратам труда, результатам, конкретным вознаграждением с удовлетворенностью от вознаграждения [53, с. 44].

А.Я. Кибановым исследовалась группа мотивов, которые основываются на поведении сотрудников, теория, разработанная автором, получила наименование «мотивационное ядро (комплекс, с присущей собственной структурой, зависящей от той или иной трудовой ситуации). Автор обосновывает позицию об определении мотива со стремлением сотрудников получать конкретные блага, как стимулы реализуемой деятельности.

Следует отметить, что мотивация связана с направлением развития способностей, со сферой реализации отмеченных. От мотивации зависит и восприятие, возможные содержательные аспекты мышления и т.д.

Конечная цель профессиональной мотивации определена достижением личностью успехов.

По мнению Е.А. Ситниковой профессиональную мотивацию связывают с выбором профессии, с родом деятельности с учетом нацеленности на успех в сфере профессионального обучения, как основной ступени в усвоении той или иной профессиональной деятельности [47, с. 172].

Формирование мотивации реализуется при наличии совокупности факторов, работы по профориентации и т.д. Ей присущ фундаментальный набор, реализуемый в конкретных функциях по достижению целей в профессиональной деятельности человека. Необходимо выделять следующие функции профессиональной мотивации:

- побуждающая функция, связанная с развитием активности, освоением конкретной профессиональной деятельностью, которая реализуется человеком;
- направляющая функция конкретизируется с определением целей в реализуемой профессиональной деятельности;
- регулирующая функция определена регуляцией ценностных ориентиров, связана с мотивами выбора той или иной профессиональной деятельности [9, с. 196].

По мнению И.А. Кучерявенко та или иная практическая деятельность реализуется при наличии мотивов, определяемых внешними, либо внутренними аспектами. В аспекте внешнего характера мотивация исследуется в качестве решения конкретных задач, вызванных извне, в то время внутренний характер мотивации определен порождением со стороны человека, который реализует те или иные задачи. Тем самым внутренняя мотивация опосредована стремлением к достижениям, завершением рабочего процесса, в целом познанием [41, с. 462].

В свою очередь Н. Хадасевич отмечает, что важнейшая роль в аспекте профессиональной мотивации принадлежит положительному отношению к профессии.

При исследовании типов профессиональной мотивации важно руководствоваться мотивами выбора той или иной профессии:

- доминантный тип характеризуется в аспекте проявления интереса к конвертной профессии, которому отводится важная роль в желании познать суть профессии, выявить особенности и получить совокупность необходимых знаний;
- ситуативный тип определен в аспекте наличия жизненных обстоятельств, которые зачастую не сопоставимы с желаниями. В основе рассматриваемого типа мотивации основное внимание уделяется экономическим и семейным обстоятельствам;
- конформистский (суггестивный) тип связан с мнениями ближайшего окружения, в их числе родители, сестры, иные близкие родственники, которыми определяется выбор профессии, которые влияют на собственное мнение, не маловажная роль в выборе профессии принадлежит и средствам массовой информации [22, с. 212].

Необходимо выделять множество факторов мотивации трудового поведения, среди которых и кадровое планирование, маркетинг, механизмы оплаты труда в виде материального вознаграждения и иные.

В числе источников можно выделять психофизиологические составляющие, социально-демографические и квалификационные составляющие. В числе психофизиологических следует выделять состояние здоровья, где внутренними факторами выступает образ жизни, наличие определенных заболеваний, наличия вредных привычек, включая внешние факторы, такие как система мотивации, наличие системы охраны труда. Так же источниками выступает работоспособность, где выделяются индивидуально-психологические особенности, как внутренние факторы мотивации трудового поведения и сложность труда, и ряд иных внешних факторов [52, с. 154].

Необходимо упомянуть и о выносливости, где внутренними факторами мотивации трудового поведения являются утомляемость, физическое состояние, как внутренние факторы мотивации трудового поведения, в

отсутствии внешних факторов и типе нервной системы, где внутренними факторами определены подвижность нервной системы человека.

Так же необходимо выделять социально-демографические составляющие, такие как возраст, пол, семейное и материальное положение, где внутренними факторами выступают социальная самоидентификация, календарный и биологический возраст, полнота семьи, жилищные условия и внешними факторами, где выделяют систему мотивации корпоративной культуры с системой материальной мотивации [50, с. 83].

В числе квалификационных составляющих определяется уровень образования, профессионализм, интеллект и способности, где внутренними факторами выступают наличие, уровень общего, специального образования, включая объем специальных знаний, умений, стажа работы, кругозора, гибкости мышления, инновационных, творческих, организационных способностей. Тогда как к внешним факторам следует относить систему мотивации, оценки, развития сотрудников, систему мотивации и целеполагания, с системой мотивации корпоративной культуры, системой мотивации оценки и мотивации карьерного планирования.

Тем самым в соответствии с проведенным нами анализом необходимо выделять большое количество теорий мотивации, подразделяемых на содержательные, процессуальные теории, каждая из которых обладает собственным содержанием и особенностями.

1.2 Понятие индивидуально-типологических особенностей личности и их влияние на профессиональную деятельность

Анализ индивидуально-типологических особенностей личности следует проводить с учетом формирования личности. Исследуемый нами термин в исторической ретроспективе берет начало с Древней Греции, где определялся с позиции маски, используемой актерами. В дальнейшем термин «личность» распространялся и на самих актеров. В последующем рассматриваемый

термин используется для определения общественной и социальной роли человека, так в феодальном обществе проживали люди «благородных кровей».

В современном понимании личность является системой социально-значимых качеств, принадлежащих индивиду, меру овладения теми или иными социальными ценностями и способностями к реализации отмеченных. Формирование личности реализуется за счет системы общественных отношений (реализуются экономические, политические, идеологические и иные виды общественных отношений). Личность сама характеризует себя в аспекте отношения к самому себе, к тем или иным обязанностям, возлагаемым на нее. За счет подобного отношения определяется ее нравственный облик, жизненная позиция в социуме [7, с. 342].

С термином «личность» сопоставляется иной термин «индивидуальность». Индивидуальность следует характеризовать в качестве набора конкретных психологических черт, за счет которых люди отличаются друг от друга. Важно уделить внимание психике, личностным характеристикам индивида, связанных с характером, темпераментом, способностями и т.д.

В исследованиях авторов, посвященных индивидуально-типологическим особенностям личности, фигурируют вопросы определения темперамента, способностей, характера. Та или иная характеристика сама по себе выступает индивидуальностью человека. При наличии тех или иных способностей зависит успех в тех или иных реализуемых видах деятельности. В свою очередь при учете темпераментальных особенностей реализуется реакция человека на окружающий его мир, зависит взаимодействие с иными людьми. Тогда как посредством характера анализируются поступки человека к иным людям.

Следует определять, что в качестве важных показателей в темпераменте следует выделять силу психических процессов с выявлением такого компонента, как степень постоянства, устойчивость. При неустойчивости силы реакции имеет место проявление сильных реакций на раздражители,

включая быструю истощаемость, апатичность при учете характерологических особенностей.

В качестве существенного выражения темперамента важно определять скорость протекания психических процессов при учете их ритма и темпа. Важно принимать во внимание как оно протекает, рывками, либо неравномерно. Данные специфические особенности темперамента имеют прямое влияние на практическую деятельность личности и влияют на психические процессы.

Не менее важной выступает характеристика впечатлительности, импульсивности в вопросах исследования темперамента. Под впечатлительностью следует определять силу и устойчивость воздействий при наличии впечатлений. Следует выделять сильную и слабую впечатлительность [4, с. 132].

Об индивидуально-типологических особенностях следует упоминать и при силе, слабости протекания эмоциональных реакций. Импульсивность, как ключевое свойство темперамента обосновывается со скоростью овладения моторной сферой и переходом в действие.

Проводимый нами анализ источников по проблемам индивидуально-типологических особенностей позволяет проследить длительную историю и рассматривать в качестве динамических процессов. Первое упоминание с описанием типов темперамента вводятся и описываются Гиппократом. В основу собственной классификации типов темперамента им ставятся соответствующие типы жидкостей, таких как кровь, желчь, черную желчь, слизь. Подобного рода типы жидкостей автором сопоставляются с сангвиником, меланхоликом, холериком и флегматиком. Специфическая особенность подхода автора отображается в исключении особенностей психологических по отношению к физиологическим [27, с. 32].

И.П. Павловым в свою очередь при исследовании темперамента выделялись такие свойства нервной системы, как сила, уравновешенность, подвижность, описываемые автором [42, с. 14].

Далее автором по комбинации вышеприведенных свойств выделяются основные типы нервной системы, в их числе живой, сильный, медлительный, слабый, где каждому типу присуще собственное описание, собственные черты. В частности, живой тип автором описывается с позиции силы, уравновешенности и подвижности с высокой работоспособностью и быстрой приспособляемостью к происходящим изменениям. Сильный тип авторов описывается с позиции неуравновешенности с высокой работоспособностью.

Характеризуя медлительный тип, автор выделяет силу, уравновешенность и инертность, где люди тяжело справляются с новыми ситуациями, несмотря на внутреннюю стабильность. В описании слабого типа уделяется внимание быстрому падению работоспособности, люди не справляются с напряжением, растеряны в экстремальных ситуациях [40, с. 29].

По отношению к иным личностным характеристикам мы можем определять темперамент в качестве более устойчивой характеристики.

Описывая каждый из типов темперамента можно отметить, что холерический тип определяется с позиции цикличности в практической деятельности включая эмоциональную сферу, что проявляется в появлении, стремительном угасании бурных эмоциональных реакция, происходит быстрая смена настроения, возникает вспыльчивость. Холерики с подвижной мимикой, им присущи быстрые и резкие движения. В практической деятельности преобладает работоспособность, устойчивость к стрессовым ситуациям [24, с. 43]. По отношению к другим людям они проявляют резкость, прямолинейность.

Описывая сангвинический тип темперамента следует отметить, что им присуща подвижность нервной системы, они быстро и легко приспособляются к тем или иным изменениям, демонстрируя при этом высокую работоспособность, качественно выполняют деятельность, они легко обучаются, проявляют общительность, эмоциональную подвижность.

Флегматический тип темперамента можно описать за счет спокойствия, неустойчивости и упорстве в достижении тех или иных целей. Характеризуя нервные процессы, следует заключить об их уравновешенности, инертности, за счет чего они спокойно ведут себя при наличии стрессовых ситуаций. В практической деятельности проявляется ригидность, трудно переключаются и предпочитают мало взаимодействовать с иными людьми.

Характеризуя меланхолический тип темперамента важно подчеркнуть о бедности их мимики, выделять медленность, неуверенность в себе, застенчивость и впечатлительность. Анализируя нервную систему меланхолического типа, следует выделять слабость протекания нервных процессов, характеризуются с позиции неуравновешенности и сильными процессами торможения. Им тяжело адаптироваться к новой обстановке, к другим людям и новым знакомствам [5, с. 104].

Темперамент по собственным качественным свойствам выступает чувственной основой характера, определение которого связано с именем древнегреческого ученого Теофраста [10, с. 931]. Под характером следует определять сложившийся, укрепившейся в силу наличия жизненных воздействий, воспитания конкретного стиля отношения, поведения человека. Описывая характер зачастую имеют ввиду собственное отношение к себе, к иным людям, к обязанностям и задачам, которые возлагаются на человека. Именно в данном аспекте люди судят о человеке, что у него плохой, либо хороший характер. В данном аспекте человека характеризуют, как бесхарактерного, имея ввиду отсутствия у него внутреннего стержня, позволяющего определять собственное поведение. Знание характера человека позволяет узнать о существенных чертах, по которым можно в целом сформировать образ действий отмеченного [8, с. 412].

За счет характера возможно определить потребности, интересы, цели и стремления конкретного человека, включая его чувства, волю, проявляющиеся в избирательности деятельности той или иной линии поведения. Характер можно охарактеризовать в аспекте своеобразного психического склада по

отношению к истории влияния внешних условий жизни человека с отличительными для человека отношениями к реальности [32, с. 202].

Характеризуя особенности характера, следует отмечать о таких качествах, как моральная воспитанность человека, выделять полноту, цельность, силу и уравновешенность с определенностью отмеченного.

О моральной воспитанности идет речь по отношению к формам поведения конкретного человека. Проявляется она и в коллективизме, в добросовестности и честности человека [29, с. 182]. Про полноту следует вести речь в аспекте разносторонности потребностей, стремлений, увлечений и разнообразии практической деятельности конкретного человека. Тогда как за счет цельности возможно описание внутреннего единства психического склада, согласованность практических действий с той или иной стороной действительности [44, с. 132]. Существуют люди, которые говорят одно, на деле их действия расходятся со словами. Об определенности свидетельствует непреклонность поведения человека, твердость, связывается со сложившимися убеждениями, определениями, нормами. В свою очередь сила проявляется в энергии, которую использует человек для достижения собственных целей. Характеризуя уравновешенность, следует отметить благоприятное для практической деятельности и взаимодействия с иными людьми сдержанность и активность во взаимосвязи [36, с. 149].

Формирование характера человека напрямую связывается с его социализацией, воспитанием, необходимо учитывать условия развития определенного человека, так как они выступают ключевыми факторами с помощью, которых возможно определить черты характера того или иного человека.

В науке психологии существуют различного рода классификации, позволяющие описать тот или иной тип характера с закономерностями и взаимосвязями между собой. Так одна группа авторов выделяют классификацию характера исходя из степени самостоятельности, где описываются такие типы, как конформный тип людей, которые с легкостью

соглашаются с чужими точками зрения, они готовы подстроиться под обстоятельства, четко выполнять требования с отсутствием способностей к адаптации в условиях стресса. В свою очередь по данному основанию выделяют и самостоятельный тип людей, которые обладают собственным мнением, могут самостоятельно решать те или иные вопросы, с легкостью переносить различного рода стрессовые ситуации.

Так же следует изучить классификацию К.Г. Юнга, который выделяет направленности личности исходя из внутреннего или внешнего мира. В качестве дотирующей психологической функции автором выделяется чувство, ощущение, мышление. По мнению автора каждому человеку присуща ориентированность на восприятие тех или иных сторон жизни с сосредоточением внимания на внешний мир, либо внутренний, где особое внимание уделяется субъекту. Автор выделил экстраверсию и интроверсию в качестве установок человеческой психики. Экстраверсия определена с позиции направленности интереса во вне, т.е. от субъекта к объекту, тогда как интроверсия характеризуется с обращением интересов внутрь. Приводя характеристику экстравертов, выделяет открытость, общительность, данные люди обладают широким кругом общения, выступают зачастую душой компании. Им чуждо одиночество, они стремятся брать по максимуму от жизни, они не планируют собственные действия наперед. О внутренней сосредоточенности следует вести речь в описании интровертов, они достаточно замкнуты, детально анализируют собственные действия и принятые решения. Им тяжело устанавливать контакты с другими людьми, им присуща мнительность. Исходя из обстоятельств можно отдельно характеризовать человека в качестве экстраверта, либо интроверта, в отмеченном случае речь следует вести об амбивертах.

Исследуя характер важно отметить и о акцентуациях характера, с позиции крайнего проявления нормы из-за чего усиливаются отдельные черты личности. В негативном аспекте, при наличии совокупности обстоятельств подобного рода акцентуации могут вызывать патологические нарушения.

По отношению к иным чертам личности следует заключить, что характер более устойчивая характеристика и обладает ранним формированием. Изменение и формирование характера реализуется на протяжении всей жизни, его не следует определять с позиции фатально предопределённым.

При исследовании индивидуально-типологических особенностях личности важно выделять и способности человека, с позиции индивидуальных и психологических особенностей человека, которые выражаются в готовности к определенной практической деятельности. Следует заключить о тесной взаимосвязи способностей с задатками, но способности не определяются лишь теми знаниями, умениями, которыми обладает человек. О наличии способностей следует вести речь, когда человек быстро и легко усваивает ту или иную совокупность навыков, ранее им не освоенных [28, с. 130].

В науке выделяют общие, специальные способности. Характеризуя группу общих способностей, следует выделять те способности, который проявляются одинаково в тех или иных видах деятельности, к примеру речь может вестись об общем уровне интеллекта, о внимательности, памяти, моторики и т.д. Тогда как за счет специальных способностей возможно вести речь об успешности человека в специфических, определенных видах практической деятельности. Следует выделять музыкальные, математические, иного рода способности.

В теории выделяется и подразделение способностей с позиции теоретических и практических. В данном случае теоретические способности включают в себя способности по построению абстрактных логических конструкций, рассуждений. Практические же способности связаны с выполнением определенных практических действий.

Отдельным видом способностей следует определять способности к обучению, находящиеся во взаимосвязи с воспитанием [55, с. 26].

За счет развития способностей и расширения диапазона самореализации ведут речь об одаренности. О высшей степени развития в определенной

деятельности свидетельствует наличие таланта. О высшей степени развития общих, специальных способностей свидетельствует гениальность.

По мнению Б.М. Теплова способности следует конкретизировать в аспекте постоянного развития, в отсутствии развития тех или иных способностей человек их утрачивает. Лишь за счет тренировок, упражнений возможно поддерживать, развивать собственные способности.

Способности являются структурным элементом органического единства наравне с иными свойствами. Исходя из духовного склада личности, от воспитания зависит полнота реализации потенциала и развития способностей.

Развитие способностей возможно лишь по отношению к собственным обязанностям, лишь требовательное отношение к самому себе способствует собранности, целеустремленности и активности в практической деятельности за счет чего развиваются способности человека.

1.3 Социально-психологические особенности и характеристики коллекторской деятельности сотрудников банка (на примере ПАО «Сбербанк»)

Коллекторская деятельность характеризуется с позиции профессиональной деятельности, направленной на возврат просроченной задолженности вследствие неисполнения действующих обязательств в силу норм законодательства РФ.

Ситуация, в ходе которой взаимодействуют сотрудники ЦДВЗ с должниками может быть охарактеризована таким словосочетанием, как – HARD COLLECTION. Данный термин характеризует и обозначает досудебную стадию взыскания просроченной задолженности. В ходе диалогов сотрудники с должниками ищут пути урегулирования проблемных активов.

В современных реалиях происходит появление и трансформация существующих форм экономической деятельности. Появляются новые профессии, не исключение и сфера «человек-человек». Ежегодно

увеличивается численность новых банков, за счет чего реализуется формирование здоровой конкуренции на рынке банковских услуг. Тем самым востребованной является категория персонала в виде банковских сотрудников.

Следует заключить, что психологические аспекты практической деятельности исследуемой категории сотрудников являются малоизученными. Не маловажным выступает вопрос формирования социально-психологической компетентности сотрудников, ведь их практическая деятельность связывается с взаимодействием с людьми (клиентами банка). Тем самым следует выявлять совокупность психологических механизмов формирования отмеченной компетентности.

Для лояльного отношения клиентов необходимо расположить их к банку, важно избирательно подходить к вопросам подбора персонала, повышая их профессиональные и психологические знания, необходимые для реализации практической деятельности умения, навыки, личностные качества за счет чего определяется социально-психологическая компетентность банковского сотрудника, от чего зависит успех реализуемой ими деятельности.

Решение исследуемой задачи возможно за счет исследования специфики профессиональной деятельности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности г. Самары (далее – ЦДВЗ). В качестве основной цели сотрудников ЦДВЗ выступает побуждение клиентов к исполнению, предусмотренных действующим законодательством обязанности по возврату денежных средств по заключенным кредитным (ипотечным) договорам.

В качестве сотрудников выступают граждане, которые заключили трудовой договор с ПАО «Сбербанк» и выполняющие, предусмотренные положением трудового договора обязанности.

Тогда как должниками ПАО «Сбербанка» следует определять граждан, которые не исполнили в установленные сроки обязательства по возврату денежных средств банком, включая штрафы, неустойки, проценты, возникновение которых обосновывается данным неисполнением.

Причины, по которым лица не исполняют свои обязательства могут быть разными, зачастую из-за потери работы, из-за невыполнения обязательств работодателя по оплате заработной платы, вследствие болезни, декретных отпусков по уходу за ребенком и рядом иных причин.

По мнению А.Е. Кордышева под терминологической составляющей «коллекторство» следует определять практическую деятельность, связанную с отработкой бесспорной задолженности перед банками, прочими организациями [23, с. 80].

В свою очередь В.И. Матейчук определяет собственный подход к определению исследуемой нами практической деятельности, трактуя ее с позиции практической деятельности как физических, так и юридических лиц, связанной с возвратом просроченной задолженности [33, с. 21].

Можно выделять совокупность признаков, которые определяют коллекторскую деятельность:

- практическая деятельность, реализуемая в сфере оказания услуг, где содержание отмеченной характеризуется с позиции выполнения конкретных действий по побуждению должников к исполнению взятых на себя действующих обязательств в силу кредитных (ипотечных) договоров;
- наличие просроченного долга (т.е. неисполнение обязательств, в срок, установленный взятыми обязательствами). Практическая деятельность сотрудников ЦДВЗ реализуется лишь при наличии просроченного долга;
- сотрудники ЦДВЗ так же дополнительно оказывают консультационные услуги, связанные с теми или иными инструментами урегулирования, будь то кредитные каникулы, реструктуризация, либо иные программы, разработанные банком, либо государством для содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию;

- в арсенале сотрудников ЦДВЗ имеются специфические методики, которые направлены на взыскание просроченной задолженности;
- практическая деятельность в настоящее время регламентирована на законодательном уровне, но проблемы правовой регламентации и особенности ее реализации все же остаются не урегулированными;
- наличие договорной основы, что определяется наличием норм действующего законодательства, которыми апеллируют сотрудники ЦДВЗ в процессе реализации собственной практической деятельности.

Так же необходимо проанализировать психологические сложности, с которыми сталкиваются сотрудники РЦДВЗ г. Самары в ходе реализации практической деятельности.

Так, по мнению Е.М. Широина практическая деятельность сотрудников, которые занимаются взысканием задолженности вызывается негативными эмоциями и бурной реакцией.

Подобного рода явление связано с репутацией коллекторов, которые не всегда используют законные методы при реализации деятельности, направленной на возврат долгов.

Данным автором так же характеризуются и выделяются последовательные этапы сбора просроченной задолженности:

- при дистанционном взыскании сотрудниками реализуется совокупность методов удаленного взаимодействия с клиентами (должниками) с помощью информационного, психологического воздействия (именуется, как soft-collection);
- непосредственно личные встречи, которые реализуют сотрудники ЦДВЗ в ходе взаимодействия по возврату просроченной задолженности, следует отметить, что зачастую сотрудники так же взаимодействуют с третьим лицами (соседями, близкими родственниками должников). В ходе личных встреч сотрудники

совместно с клиентом вырабатывают алгоритм дальнейшего взаимодействия с банком;

- принудительное взыскание реализует государство в лице соответствующих должностных лиц, уполномоченных реализовывать полномочия по защите нарушенных прав кредитора. На территории РФ данная практическая деятельность реализуется судами, судебными приставами [26, с. 232].

Анализ статистики свидетельствует о том, что в ЦДВЗ особое внимание уделяется именно досудебным стадиям, по причине малоэффективности этапа судебного, исполнительного производства из-за низкой эффективности деятельности судебных приставов-исполнителей.

Зачастую деятельность сотрудников ЦДВЗ г. Самары воспринимается клиентами, как деятельность «черных» незаконных коллекторских агентств, которые не обладают правомочиями на ведение диалогов и деятельности по взысканию просроченной задолженности. Подобного рода трудности приводят к агрессивному отношению к сотрудникам ЦДВЗ, клиенты не желают вступать в контакт, тем самым проявляются психологические сложности у сотрудников ЦДВЗ, связанные с отысканием иных подходов к должникам, включая изменение методики (использование лояльного подхода в процессе взаимодействия с клиентом, чтобы тот воспринимал сотрудника ЦДВЗ, как друга, товарища, способного оказать посильную помощь).

Так можно проиллюстрировать вышеприведенные доводы со статьей в интернет-издании, где сотрудник в ходе интервью отмечал, что первый месяц практической деятельности был связан со сложностями в абстрагировании от эмоций. Особенно тяжело было реализовывать практическую деятельность с людьми, которые болеют онкологическими заболеваниями и взяли денежные средства в банке на лечение и у них отсутствуют законные источники дохода для погашения и исполнения действующих обязательств.

О практической деятельности на выезде сотрудник сообщил, что данная деятельность повсеместно связана с риском, в одной ситуации женщина

открыла дверь и вышла к сотруднику с топором, сотруднику пришлось покинуть адрес должника. Возникали ситуации, в которых коллеги сталкивались с насилием со стороны соседей, самих должников, угрозами расправой и прочими ситуациями.

Так же следует выявить и проанализировать психологические сложности, с которыми сталкиваются клиенты ПАО «Сбербанк», которые не исполнили действующие обязательства.

В теории отсутствуют исследования по данному вопросу. Можно ориентироваться лишь на статьях, где иллюстрируется данная тема, либо на комментарии, которые оставляют клиенты на сайте банка.

По мнению Е.М. Широнова в настоящее время у граждан имеется устойчивый стереотип о том, что практическая деятельность по возврату долгов является угрожающей, что сотрудники «выбивают» задолженности за счет использования угроз, вторжения в личную жизнь [51, с. 87].

Автор обоснованно утверждает о плохой репутации у коллекторских служб, так как последние ранее, до принятия детального законодательства в этой сфере использовали незаконные методы практической деятельности. Зачастую используются звонки с угрозами в адрес родных, близких, самого лица, не исполнившего действующие обязательства, включая угрозы распространения ложных сведений, вторжения в жилье в отсутствие согласия собственника и т.д.

Тем не менее автор совершенно справедливо отмечает, что не все коллекторские организации, коллекторы действуют по аналогии [19, с. 3]. Существует деятельность коллекторских служб банка, в частности, где подобного рода подход исключен, так как все звонки сотрудников ЦДВЗ с должником записываются и при поступлении жалобы, она подробно анализируется на предмет «Грубости» со стороны сотрудников, угроз и прочему незаконному давлению, оказываемого на должника. Более того, деятельность ПАО «Сбербанк» по взысканию контролируется Федеральной

службой судебных приставов с соответствующими территориальными подразделениями, которые рассматривают жалобы граждан.

Следует отметить, что представление о деятельности сотрудников ЦДВЗ, в частности, у граждан формируется при просмотре новостей, статей. Зачастую средствами массовой информации коллекторская деятельность, деятельность по возврату просроченной задолженности освещается далеко не в положительном русле. Пользуясь поисковыми запросами по запросу «коллектор», можно отыскать множество случаев, когда коллекторы избивают должников, применяют прочие незаконные методы в своей практической деятельности.

Зачастую клиенты смотрят заголовки статей и формируют негативный образ о сотрудниках, которые реализуют полномочия в сфере возврата просроченной задолженности.

Клиенты боятся взаимодействий со знакомыми, родственниками, соседями, начальством, высказываются переживания по поводу сохранности имущества должников, как собственного, так и родственников, общего домового имущества.

Важно так же проанализировать вопрос о влиянии представлений должников с особенностями взаимодействия с сотрудниками ЦДВЗ.

В исследовании А.Н. Леонтьева обосновывается и детально освещается проблема восприятия в психологии. Данным автором освещается вопрос пятого квазиизмерения, где человеку в истинном виде открывается объективным, окружающий его мир. Автор придает ему значение в качестве смыслового поля и системы значений. Когда воспринимается предмет, он воспринимается не только в измерениях, времени, так же и в значении отмеченного. Обоснован вывод автора о том, что система происходящим процессом, связанная с содержанием, отличным от собственного делает его принадлежащим лишь предметному миру [31, с. 252].

Тем самым можно сделать вывод о том, что образ мира не всегда таков, что он зачастую не соответствует существующей реальности. Посредством

призмы собственного опыта и тех или иных индивидуальных особенностей каждым человеком вбирается собственное содержание отличное от содержания предметного мира.

В ситуации, когда человек формирует определенный образ по отношению к наступившему событию, человеку, либо явлениям, данный образ характеризуется с позиции устойчивого. Человек далее сможет распространить данный образ на происходящие события, а не только по отношению к определенному человеку, либо явлению, с уже сформированным образом.

В исследованиях В.П. Серкина определяется термин «образ мира», с позиции его интеграции определения с целью описания феноменологии познавательной деятельности [54, с. 24].

Тем самым вышеприведенные позиции связаны с тем, что человек воспринимает те или иные ситуации, людей посредством призмы собственного образа мира, где он живет, действует, тем самым за счет данного восприятия ему легче выстроить собственное поведение по отношению к иным людям. Люди могут «достраивать» образы таким образом, что соотнести их со сложившимся у них образом мира (более, либо менее адекватный, ложный и т.д. по описанию А.Н. Леонтьева) [35, с. 183].

Образ сотрудника ЦДВЗ зачастую воспринимается должниками с позиции лихих парней, которые применяли меры по типу плати, либо пожалеешь. Данное представление является ошибочным, иллюзорным по причине легальности данной деятельности.

Подобного рода образ может создаваться коллекторскими агентствами, которые незаконно реализуют свою деятельность, но сотрудники ЦДВЗ не могут воплощать образы, либо создавать их с целью возврата задолженности. Не действует в практической деятельности сотрудника ЦДВЗ принцип «Взыщи любой ценой».

Рассмотрим общее описание и методы, которые используют сотрудники ЦДВЗ реализовывая свои полномочия.

Практическая деятельность по взысканию может быть реализована за счет воздействия на лицо, не исполнившего свои действующие обязательства по возврату просроченных платежей.

Под воздействием необходимо определять влияние субъектов на объекты. Данное воздействие не обязательно трактуется как явное, либо при наличии обратной связи. Так же воздействие может трактоваться с позиции целенаправленного переноса движений, информации со стороны одного участника и по отношению к иному.

Под психологическим насилием следует трактовать форму насилия, в результате которой может наступить психологическая травма, включая тревожность, депрессию, посттравматические стрессовые расстройства.

По мнению Г.А. Ковалева методы психологического воздействия могут быть реализованы посредством различных форм, средств и способов, в их числе и воспитательное воздействие, психокоррекционное за счет использования экологических, групповых форм при наличии вербальных, либо невербальных средств за счет убеждения, принуждения, внушения, заражения и прочих способов. Тот или иной вышеприведенный вид воздействия обладает собственной спецификой, возможностями и находится в зависимости от инструментария при определенных обстоятельствах.

В психолого-педагогической теории, практики содержатся умозаключения по значимости воздействия, где определено, что не каждое воздействие может оказывать позитивное влияние. Реализация определенных методов воздействия является объектом психического манипулирования.

Под речевым воздействием, по мнению Е.В. Шелестюк следует трактовать воздействие по отношению к индивиду, группе лиц за счет средств язык.

Воздействие характеризуется в аспекте действий, связанных с конкретной целью достижения, внушения.

Следует выделять вербальный и невербальный виды речевого воздействия.

Вербальное воздействие реализуется посредством выражения собственных мыслей в конкретных словах, определенной последовательности с апелляцией фактами, за счет интонации, громкости и в зависимости от субъекта и объекта подобного воздействия [18, с. 32].

В свою очередь невербальное воздействие реализуется посредством несловесных средств при помощи жестов, мимики, которые сопровождают во время речи, внешности того, кто говорит, исходя из дистанции коммуникации и т.д.

Способами речевого воздействия являются убеждения и внушения. Под убеждение определено воздействие на сознание посредством обращения к собственным критическим суждениям. В качестве основы метода выступает упорядочивание совокупности фактов, умозаключений в соответствии с функциональной задачей, логических доказательств при помощи эмоционального давления, которое обеспечивает принятие реципиентом оценки, суждения в соответствии с иными точками зрениями [11, с. 326].

В числе способов речевого воздействия по мнению И.А. Стернина следует выделять доказывание (характеризуемое в аспекте логического аргументирования), убеждение (характеризуемое в аспекте вселения уверенности о том, что истина доказана), уговаривание (характеризуемое в аспекте эмоционального побуждения на отказ собеседника от занимаемой точки зрения и принятие точки зрения говорящего), внушение (характеризуемое в аспекте побуждения на принятие сказанного без критического осмысления содержания отмеченного), принуждение (характеризуемое в аспекте вынуждения человека сделать то или иное помимо его воли). По мнению автора первые четыре способа являются гуманными и цивилизованными.

Под внушением следует трактовать воздействие по отношению к подсознанию, эмоциям, чувствам в ходе которого происходит косвенное воздействие на ум человека, его волю, поведение посредством ослабления контрольной, регулятивной функции сознания. В данном случае имеет место

снижение критичности в ходе восприятия, реализации содержания, в отсутствии активного понимания и логического анализа с оценкой состояния человека по отношению к его прошлому опыту) [13, с. 132].

Заражение характеризуется с позиции процесса, в ходе которого передается определенное эмоциональное состояние от одних индивидов к иным на психофизиологическом уровне контакта. В данном случае отсутствует смысловое воздействие, либо реализуется в качестве дополнения к нему.

Под психическим подражанием трактуется следование определенному образцу, примеру за счет копирования действия иных [12, с. 92].

На наш взгляд выделение внушения и заражения в качестве способов речевого воздействия является спорным.

Помимо способов речевого воздействия следует выделять и типы отмеченного. Выделяют социальные, оценочные, эмоциональные, волеизъявление, разъяснение, информирование.

Так же следует выделять такие приемы эмоционального воздействия как:

- общепсихологические воздействия, связанные с опорой на позитивные, негативные установки по отношению к коммуникатору (фактов, объекта информации). В данном случае используются позитивные и негативные склонности адресата, передается собственное эмоциональное отношение к конкретной информации, в качестве эффекта заражения с уподоблением. Используются эмоционально-оценочные стереотипы (к примеру, осуждается несправедливость), либо фигура (школьного учителя) и т.д.
- в свою очередь психолингвистические, лингвистические воздействия напрямую связаны с использованием речевой динамики (посредством изменения тональности, громкости в голосе, изменения в темпе речи и т.д.). В данном случае имеются эмоционально окрашенные повторы, часто повторяются простые

лозунги и призывы, используются номинации для игры при помощи парафразов, «ярлыков». Так же имеет место использование риторических фигур, конкретности смыслу и образности слов, используются языковые приемы рефрейминга.

В свою очередь реакции на вышеприведенные воздействия могут быть выражены в действиях посредством подчинения, либо содействия или противодействия тому, кто говорит.

Следует отметить, что зачастую практическая деятельность сотрудников ЦДВЗ характеризуется в аспекте использования манипуляции, убеждений, внушения, принуждения, тем самым клиент в данном случае занимает пассивную роль в данном воздействии.

Выводы к первой главе

Развитие современного образования в качестве разностороннего личностного, в том числе профессионального развития играет важную роль. Мотивационная деятельность можно охарактеризовать в качестве важного аспекта развития профессионального процесса.

Полноценное исследование трудового поведения необходимо рассматривать с позиции основных теорий мотивации труда, за счет которых исследуются аспекты мотива трудового поведения. В науке выделяются содержательные и процессуальные мотивации.

С термином «личность» сопоставляется иной термин «индивидуальность». Индивидуальность следует характеризовать в качестве набора конкретных психологических черт, за счет которых люди отличаются друг от друга. Важно уделить внимание психике, личностным характеристикам индивида, связанных с характером, темпераментом, способностями и т.д.

В исследованиях авторов, посвященных индивидуально-типологическим особенностям личности, фигурируют вопросы определения

темперамента, способностей, характера. Та или иная характеристика сама по себе выступает индивидуальностью человека. При наличии тех или иных способностей зависит успех в тех или иных реализуемых видах деятельности. В свою очередь при учете темпераментальных особенностей реализуется реакция человека на окружающей его мир, зависит взаимодействие с иными людьми. Тогда как посредством характера анализируются поступки человека к иным людям.

Следует заключить, что психологические аспекты практической деятельности сотрудников являются малоизученными. Не маловажным выступает вопрос формирования социально-психологической компетентности сотрудников, ведь их практическая деятельность связывается с взаимодействием с людьми (клиентами банка). Тем самым следует выявлять совокупность психологических механизмов формирования отмеченной компетентности.

Для лояльного отношения клиентов необходимо расположить их к банку, важно избирательно подходить к вопросам подбора персонала, повышая их профессиональные и психологические знания, необходимые для реализации практической деятельности умения, навыки, личностные качества за счет чего определяется социально-психологическая компетентность банковского сотрудника, от чего зависит успех реализуемой им деятельности.

Решение исследуемой задачи возможно за счет исследования специфики профессиональной деятельности Центра дистанционного взыскания задолженности г. В качестве основной цели ЦДВЗ выступает побуждение клиентов к исполнению, предусмотренных действующим законодательством обязанности по возврату денежных средств по заключенным кредитным (ипотечным) договорам.

Нами были рассмотрены общие описания и методы, которые используют сотрудники ЦДВЗ при реализации собственных полномочий.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка

2.1 Методическое обеспечение и организация исследования

Цель настоящего исследования определена выявлением взаимосвязей между индивидуально-типологическими особенностями и мотивацией реализуемой деятельности сотрудников коллекторской службы банка и разработка на этой основе рекомендаций для психологической службы банка. Исследование было проведено на базе Центра дистанционного взыскания задолженности ПАО Сбербанка, г. Самары. В исследовании было задействовано 60 сотрудников Центра.

Реализация настоящей цели исследования возможна за счет совокупности последовательных этапов.

В качестве первого этапа исследования определен подготовительный этап, связанный с определением объекта исследования и разработкой рабочего плана, отбора методик.

Вторым этапом выступил процесс сбора данных. В рамках настоящего этапа нами составлялся график проведения соответствующего исследования с проведением инструктажа сотрудников Центра, с непосредственным проведением настоящего исследования.

Третий этап заключается в обработке, анализе и интерпретации полученных данных.

В качестве испытуемых лиц выступили сотрудники Регионального центра дистанционного взыскания задолженности, информация по сотрудникам отображается в Приложении А.

В числе испытуемых 6 сотрудников мужского пола, 54 сотрудника женского пола. Средний возраст исследуемых сотрудников 34 года. Средний стаж деятельности сотрудников из вышеприведенной таблице – 2 года 2 месяца.

Нами определены методики для настоящего практического исследования по теме выпускной квалификационной работы, отмеченные и их цели представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Наименование избранных для исследования методик

Особенности	Наименование методики	Цель методики
Индивидуально-типологические особенности	1. Многофакторного исследования личности» Р. Кеттела (форма С)	Оценить индивидуально-типологические особенности личности, конечная цель направлена на сферу индивидуально-личностных отношений
	2. Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко).	Диагностирование негативных черт личности сотрудников Центра (в числе которых макиавеллизм, субклинический нарциссизм, психопатии, садизм).
Особенности профессиональной мотивации	3. Факторный опросник профессиональной деятельности Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель	Определить профессиональные склонности и интересы сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности
	4. Методика «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда	Определение ведущих потребностей личности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности
	5. Анкета «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин).	Изучение и оценка качества трудовой жизни в Центре

С помощью вышеприведенных методик и за счет выполнения поставленных задач исследования возможно выявить прямую корреляционную зависимость между определенными личностными чертами и профессиональной мотивацией.

Рассмотрим данные диагностические методики.

Методика 1 «Многофакторный личностный опросник» 16PF (Р. Кеттел) (форма С) [45].

Цель: использование настоящего опросника позволяет оценить индивидуально-типологические особенности личности, конечная цель направлена на сферу индивидуально-личностных отношений.

Отличительная черта используемого нами опросника связана с ориентацией на выявление 16 факторов (т.е. первичных черт личности), в нашем случае личности сотрудников Центра. В каждый фактор включаются поверхностные черты, которые объединяются вокруг единой ключевой черты.

Нами была использована форма С с адаптацией, проводимом с 1972 г. (исследовательская группа Э.С. Чугуновой, под руководством И.М. Палея и т.д.). В содержании настоящей методики включается непосредственно опросник, бланк и ключ.

Каждый фактор формы содержит шесть вопросов, включая интервал из 17 пунктов. В качестве преимущества настоящей формы определяется наличие дополнительного фактора MD. Данный фактор позволяет собрать информацию о самооценке личности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности ПАО Сбербанк г. Самары. Так же адаптационный вид настоящей методики, проверка валидности, надежности показали возможным ее использование по отношению к сотрудникам, имеющим высшее образование. Наконец исследователь обладает возможностями практической деятельности с сырыми оценками.

Разработанный опросник включает в себя 105 вопросов с вариантами ответов (в виде а, б, с). Испытуемому предлагается выбрать из списка один ответ с последующей фиксацией в соответствующем бланке ответов. Практическая деятельность испытуемого в ходе ответов должна основываться на правиле без обдумывания, т.е. необходимо быстро давать ответы, пришедшие в голову. Не следует пропускать вопросы из опросника и фиксировать неопределенные ответы.

Группировка вопросов основывается на содержание конкретных черт, которые выходят к определенным факторам.

Перед непосредственным исследованием испытуемые получили бланки. Проведен инструктаж, на испытание отводилось пол часа.

Обработка конечных результатов проводилась вручную, посредством накладывания ключей на бланки соответствующих ответов сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности с записями суммы баллов по каждой из 17 соответствующих характеристик.

Конечные результаты настоящей методики позволяют сделать выводы о психологическом своеобразии подструктур темперамента, характера с включением характеристик в аспекте межличностных отношений.

Выделенная нами для исследования методика известна и не нуждается в дополнительной интерпретации.

Методика 2 «Дифференциально-диагностический опросник» (Е.А. Климова в модификации А. А. Азбель) [43].

Цель: с помощью настоящего опросника возможно определить профессиональные склонности и интересы сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности.

Настоящий опросник представлен 30 вопросами с шестью направлениями практической деятельности.

Сотрудники из приведенного списка предлагалось выбрать одну профессиональную деятельность, реализация которой представляет наивысший интерес.

Модифицированная методика предполагает наличие профессий, где предмет трудовой деятельности определен самим человеком.

Испытуемым было предложено из пар соответствующих (предложенных) профессий избрать тот, который более предпочтителен для них с отметками варианта в соответствующем бланке ответов.

Интерпретация результатов основывается на характеристики важных качеств, которые включаются в основу той или иной профессии. Для каждой

группы профессии присущи собственные профессионально важные качества. Так, к примеру группа профессий «Человек-природа» требует от соискателя таких профессионально важных качеств, как наличие организаторских и аналитических способностей, важна наблюдательность, физическая выносливость, пространственное воображение.

По результату интерпретация проходит при оценки в 1 балл каждого ответа в столбах соответствующего бланка ответа испытуемого. В последующем реализуется подсчет общей суммы баллов по каждому столбцу (природа, техника и т.д.).

Итоговые суммы баллов будут свидетельствовать о склонностях к определенной сфере деятельности и соответствующими предметами отмеченной.

Текст опросника представлен в Приложении Б.

Методика 3 «Определение ведущих потребностей личности» (Д. МакКлелланд) [49].

Цель: определить ведущие потребности личности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности.

Методологическая основа определена теорией мотивации Д. МакКлелланда и иных существующих интерпретаций. Знания о ведущих потребностях сотрудников Центра позволяют руководителям повысить существующую трудовую мотивацию персонала ПАО Сбербанка.

Определение доминирующих потребностей производится посредством заполнения таблицы с проставлением количества баллов, соответствующее тому или иному ответу на поставленный в опроснике вопрос. В конечном итоге по сумме колонок получается от 5 до 25 баллов. В той колонке, где больше всего баллов и преобладает доминирующая потребность сотрудника.

По результатам настоящей методики осуществляется заполнение таблицы с выводами о преобладании тех или иных потребностей личности сотрудников Центра, к примеру о достижении успеха, либо о стремлении к власти, либо о тенденциях к аффилиации».

Опросник представлен в Приложении В.

Методика 4 «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин) [17].

Цель: выявить степень удовлетворенности локальными качествами трудовой жизни в Центре дистанционного взыскания задолженности ПАО Сбербанка.

В данном случае качество трудовой жизни определяется по 10-бальной шкале, где 10 – наибольшее достижение, тогда как 1 – наименьшее достижение.

За счет данной анкеты возможно получить информацию об удовлетворенности ключевых интересов, потребностей сотрудников Центра и об иных качествах трудовой жизни коллектива.

По результатам возможно сделать вывод о трудовой эффективности Центра в целом, выявить слабые стороны. Только за счет детального анализа возможно повышение уровня трудового благополучия Центра в целом.

Так же можно сделать выводы о комфортности реализуемой трудовой деятельности, понять устраивает ли сотрудников банка психологический климат, понять уровень стрессов на работе, выявить позитивную мотивацию сотрудников к реализуемой ими практической деятельности.

Настоящая методика позволяет определить удовлетворенность сотрудников заработной платой, понять, насколько эффективно реализуется организация рабочего места, техники на рабочих местах сотрудников, в целом выяснить отношение сотрудников к окружающим предметам обихода в Центре.

Анкета представлена в Приложении Г.

Методика 5 Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко) [25].

Цель: определить влияние черт на контрпродуктивное рабочее поведение сотрудников центра.

Настоящий опросник представлен четырьмя шкалами в которую включается макиавеллизм, нарциссизм, психопатия и садизм. В данном

опроснике 28 пунктов, где испытуемые выражали степень согласия по пятибалльной шкале (1 – полностью не согласен, где 5 – полное согласие).

В данном случае под нарциссизмом следует определять эгоистическую озабоченность самим собой, данная категории кажутся очаровательными на первый взгляд, на самом деле имеют серьезные трудности в том числе и в построении отношений с окружающими людьми.

Макиавеллизм определяется с позиции манипулирования и обмана. Как правило данный факт имеет место из-за недостатка уважения и разочарования в иных людях.

Садизм характеризуется в аспекте склонности получать удовольствия от причинения страданий иным людьми, либо удовольствие наступает от самого процесса наблюдения за страданиями.

Психопатия определяет поверхностные эмоциональные реакции человека, в отсутствии эмоций наступает высокая стрессоустойчивость, низкая эмпатия, проявляется слабое чувство вины, что в последующем приводит к межличностным конфликтам в профессиональной сфере деятельности в том числе.

Текст опросника представлен в Приложении Д.

2.2 Диагностика и анализ результатов исследования индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка

Перейдем к описанию результатов выбранных методик.

Методика 1 Многофакторный личностный опросник 16PF Р. Кеттела (форма С)

Цель: оценить индивидуально-психологические особенности личности. Для выявления выраженности личностных особенностей выборки нами были рассчитаны средние, стандартные отклонения и дисперсия по показателям методики «Многофакторного исследования личности» Р. Кеттела (форма С).

Таблица 2 - Описательные статистики по показателям методики «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С)

Наименование	Среднее	Стандартное отклонение	Дисперсия
Замкнутость/общительность	4,67	2,41	5,79
Интеллект	3,53	1,53	2,35
Эмоциональная стабильность	3,73	2,64	6,98
Подчиненность/доминантность	4,20	2,29	5,25
Сдержанность/экспрессивность	3,27	2,24	5,01
Моральная нормативность	5,40	3,13	9,80
Робость/смелость	4,93	2,69	7,25
Практицизм/чувствительность	4,53	2,75	7,58
Доверчивость/подозрительность	2,93	2,25	5,08
Практичность/мечтательность	4,20	1,90	3,62
Прямолинейность/дипломатичность	3,87	2,85	8,12
Спокойствие/тревожность	5,60	2,62	6,89
Консерватизм/радикализм	4,67	2,87	8,23
Конформизм/нонконформизм	3,60	2,23	4,99
Самоконтроль	5,60	2,73	7,43
Расслабленность/напряженность	2,80	1,92	3,69

По таблице мы наблюдаем, что у респондентов низкий уровень средних значений выявлен по показателям «доверчивость/подозрительность» ($2,93 \pm 2,25$) и «расслабленность/напряженность» ($2,8 \pm 1,92$). Это позволяет говорить о том, что для большинства респондентов характерно доверчивость, открытость, подчинение авторитетам, они не склонны к высоким амбициям, зависти и ревности, не склонны противостоять своим желаниям и эмоциям и следуют настроению.

По остальным параметрам значения выражены в средней мере, однако стоит отметить, что по показателям «спокойствие/тревожность» ($5,6 \pm 2,62$), «самоконтроль» ($5,6 \pm 2,73$), «моральная нормативность» ($5,4 \pm 3,13$) средние значения наиболее выражены. То есть респонденты более склонны к постоянному переживанию и беспокойству, самоконтролю, обязательности, ответственности, дисциплинированности.

По результатам дисперсии мы видим, что большой разброс данных наблюдается по показателям моральная нормативность, консерватизм/радикализм, прямолинейность/дипломатичность, а наименьший разброс данных вокруг среднего, то есть значения наиболее близкие друг к другу по показателям расслабленность/напряженность, практичность/мечтательность, интеллект.

Для выбора статистического метода нами был проведен критерий Колмогорова-Смирнова по методике «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С).

Таблица 3 - Результаты критерия Колмогорова-Смирнова по показателям методики «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С)

Наименование	Критерий Колмогорова-Смирнова	р
Замкнутость/общительность	,209	0,000
Интеллект	,236	0,000
Эмоциональная стабильность	,226	0,000
Подчиненность/доминантность	,217	0,000
Сдержанность/экспрессивность	,181	0,000
Моральная нормативность	,161	0,001
Робость/смелость	,162	0,000
Практицизм/чувствительность	,155	0,001
Доверчивость/подозрительность	,227	0,000
Практичность/мечтательность	,225	0,000
Прямолинейность/дипломатичность	,248	0,000
Спокойствие/тревожность	,262	0,000
Консерватизм/радикализм	,179	0,000
Конформизм/нонконформизм	,196	0,000
Самоконтроль	,292	0,000
Расслабленность/напряженность	,228	0,000

Как видно из таблицы 3 по всем показателям методики «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) значимость

$p < 0,05$, что свидетельствует о том, что распределение по показателям отличается от нормального, соответственно правомерно применение непараметрических методов статистического анализа.

Методика 2 «Дифференциально-диагностический опросник Е. А. Климова» в модификации А. А. Азбель [14].

Цель: определить профессиональные склонности и интересы сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности. Для этого нами рассчитаны средние значения, стандартные отклонения, дисперсия по показателям методики «Дифференциально-диагностический опросник Е. А. Климова» в модификации А. А. Азбель.

Таблица 4 - Описательные статистики по показателям методики «Дифференциально-диагностический опросник Е. А. Климова» в модификации А. А. Азбель

Показатели	Среднее	Стандартное отклонение	Дисперсия
Человек	5,80	1,99	3,96
Природа	5,97	2,25	5,05
Техника	4,00	1,84	3,39
Знаковые системы	7,00	2,36	5,56
Художественные образы	6,77	2,19	4,79

По таблице 4 мы видим, что наиболее выражены средние значения по показателям «знаковые системы» ($7 \pm 2,36$), «художественные образы» ($6,77 \pm 2,19$) и наименее выражены средние значения по показателю «техника» ($4 \pm 1,84$). Это говорит о том, что для сотрудников коллекторской службы банка более характерно создавать, обрабатывать, размножать, анализировать, хранить и передавать различные виды информации, создавать художественные образы, и менее склонны к обслуживанию техники, ремонту, установке и наладке, управлению.

Для определения статистического метода нами был проведен критерий Колмогорова-Смирнова по методике «Дифференциально-диагностический опросник Е. А. Климова» в модификации А. А. Азбель.

Таблица 5 - Результаты критерия Колмогорова-Смирнова по показателям методики «Дифференциально-диагностический опросник Е. А. Климова» в модификации А. А. Азбель

Показатели	Критерий Колмогорова-Смирнова	р
Человек	,156	0,001
Природа	,143	0,004
Техника	,167	0,000
Знаковые системы	,135	0,008
Художественные образы	,163	0,000

В таблице 5 мы видим, что по всем показателям распределение отличается от нормального, так как $p < 0,05$, в связи с этим правомерно применение непараметрических методов статистического анализа.

Методика 3 «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда

Цель: определить ведущие потребности личности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности.

Для достижения данной цели нами были рассчитаны средние, стандартные отклонения, дисперсии по методике «Определение ведущих потребностей личности».

Таблица 6 - Описательные статистики по показателям методики «Определение ведущих потребностей личности»

Показатели	Среднее	Стандартное отклонение	Дисперсия
Достижение успеха в целом	20,67	3,30	10,87
Стремление к власти	17,67	3,54	12,50
Тенденция в причастности к организации или лидеру	19,87	3,36	11,30

Результаты, представленные в таблице 6, позволяют говорить о том, что сотрудники коллекторской службы банка наиболее склонны к достижению успеха ($20,67 \pm 3,3$), чем к власти ($17,67 \pm 3,54$). Наименьший разброс значений вокруг среднего наблюдается по показателю достижение успеха в целом, наибольший разброс выявлен по показателю стремление к власти.

Для определения статистического метода нами был проведен критерий Колмогорова-Смирнова по методике «Определение ведущих потребностей личности».

Таблица 7 - Результаты критерия Колмогорова-Смирнова по показателям методики «Определение ведущих потребностей личности»

Показатели	Критерий Колмогорова-Смирнова	p
Достижение успеха в целом	,160	0,001
Стремление к власти	,159	0,001
Тенденция в причастности к организации или лидеру	,149	0,002

По результатам критерия Колмогорова-Смирнова по показателям методики «Определение ведущих потребностей личности» распределение отличается от нормального ($p < 0,05$), поэтому нами будет применен непараметрический метод статистического анализа.

Методика 4 «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)

Цель: выявить степень удовлетворенности локальными качествами трудовой жизни в Центре дистанционного взыскания задолженности ПАО Сбербанк.

Для этого нами были рассчитаны средние значения, стандартные отклонения, дисперсия по показателям методики «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин).

Таблица 8 - Описательные статистики по показателям методики «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)

Показатели	Среднее	Стандартное отклонение	Дисперсия
Трудовой коллектив	73,43	15,25	232,52
Оплата труда	67,10	22,17	491,35
Рабочее место	74,07	17,29	298,91
Руководство организацией	79,87	15,55	241,95
Служебная карьера	70,37	20,84	434,20
Социальные гарантии	85,87	15,67	245,61
Социальные блага	59,67	21,39	457,45
Общее количество баллов	510,37	113,12	12796,17

В таблице мы наблюдаем, что наиболее выражены степень удовлетворения социальными гарантиями ($85,87 \pm 15,67$), руководством организации ($79,87 \pm 15,55$), и наименее выражена степень удовлетворения социальных благ ($59,67 \pm 21,39$). Это свидетельствует о том, что сотрудники коллекторской службы банка наиболее удовлетворены такими социальными гарантиями как предоставление отпуска по графику, оплата больничных листов, выплата гарантированных пособий, страхование жизни, так же имеют хорошие отношения с начальником, удовлетворены стабильной кадровой политикой в компании. При этом сотрудники наименее удовлетворены выплатами материальной помощи, оплатой спортивно-оздоровительных услуг, льготными кредитами на жилье и транспорт.

Наибольший разброс значений наблюдается по показателю «оплата труда», а наименьший разброс «трудовой коллектив».

Для определения статистического метода нами был проведен критерий Колмогорова-Смирнова по методике «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин).

Таблица 9 - Результаты критерия Колмогорова-Смирнова по показателям методики «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)

Показатели	Критерий Колмогорова-Смирнова	p
Трудовой коллектив	,139	0,006
Оплата труда	,125	0,021
Рабочее место	,087	0,200
Руководство организацией	,130	0,014
Служебная карьера	,147	0,002
Социальные гарантии	,195	0,000
Социальные блага	,124	0,022
Общее количество баллов	,162	0,000

По таблице мы наблюдаем, что только по показателю «рабочее место» распределение не отличается от нормального ($p > 0,05$), по остальным показателям данной методики $p < 0,05$, что свидетельствует о том, что по ним распределение отличается от нормального. В связи с этим правомерно применение непараметрических методов статистического анализа.

Методика 5 Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко)

Цель: определить влияние черт на контрпродуктивное рабочее поведение сотрудников центра.

Для достижения данной цели нами рассчитаны средние значения, стандартные отклонения, дисперсия по показателям методики Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко).

Таблица 10 - Описательные статистики по показателям методики Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко)

Показатели	Среднее	Стандартное отклонение	Дисперсия
Макиавеллизм	3,10	0,91	0,83
Нарциссизм	3,03	0,93	0,86
Психопатия	2,05	0,64	0,41
Садизм	1,87	0,62	0,38

По результатам, представленным в таблице, мы видим, что у сотрудников коллекторской службы банка наиболее выражен макиавеллизм ($3,1 \pm 0,91$), а наименее выражен садизм ($1,87 \pm 0,62$), что свидетельствует о выраженной склонности к манипуляциям и обману, и менее выраженной склонности получать удовольствие от причинения боли другим людям.

Наибольший разброс вокруг среднего наблюдается по показателю нарциссизм, наименьший разброс данных вокруг среднего выявлен по показателю психопатия.

С целью определения статистического метода нами был проведен критерий Колмогорова-Смирнова по методике Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко).

Таблица 11 - Результаты критерия Колмогорова-Смирнова по показателям методики Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко)

Показатели	Критерий Колмогорова-Смирнова	p
Макиавеллизм	,118	0,038
Нарциссизм	,088	0,200
Психопатия	,118	0,036
Садизм	,083	0,200

Как видно из таблицы по показателям макиавеллизм и психопатия распределение отличается от нормального ($p < 0,05$), а по показателям нарциссизм и садизм распределение не отличается от нормального ($p > 0,05$), в связи с этим можно говорить о правомерности применения непараметрических методов статистического анализа.

2.3 Статистический анализ взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка

Для того чтобы проверить гипотезу, нами был применен корреляционный анализ Спирмена, так как распределение большинства показателей отличается от нормального.

Таблица 12 - Результаты корреляционного анализа между методиками «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) и «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)

	Показатели	Кеттелл					
		Замкнутость/общительность	Интеллект	Подчиненность/доминантность	Моральная нормативность	Робость/смелость	Прямолинейность/дипломатичность
Качество трудовой жизни	Трудовой коллектив	,133	-,199	,162	,414**	,169	-,018
	Оплата труда	,272*	-,257*	,169	,315*	,264*	-,115
	Рабочее место	,120	-,048	,007	,492**	,084	,025
	Руководство организацией	,178	-,157	-,119	,496**	,044	,004
	Служебная карьера	-,083	-,009	-,008	,384**	-,040	-,146
	Социальные блага	,107	-,264*	,269*	,331**	-,013	-,317*
	Общее количество баллов	,049	-,170	,091	,437**	,033	-,204

По таблице мы наблюдаем, что выявлены прямые взаимосвязи между такими показателями как замкнутость/общительность и оплата труда, подчиненность/доминантность и социальные блага, моральная нормативность и качество трудовой жизни, робость/смелость и оплата труда, и обратные взаимосвязи между следующими интеллект и оплата труда, прямолинейность/дипломатичность и социальные блага. Это свидетельствует о том, что чем более склонны сотрудники к общительности, открытости, естественности, непринужденности, готовности к сотрудничеству, приспособляемости, тем в большей мере они удовлетворены оплатой труда. Чем более развито абстрактное мышление, оперативность, сообразительность, тем в меньшей мере сотрудники удовлетворены оплатой труда и социальными благами. Чем в большей мере респонденты склонны к самостоятельности, независимости, настойчивости, упрямству, напористости, тем в большей мере удовлетворены социальными благами, например выплатами материальной помощи, оплатой спортивно-оздоровительных услуг. Чем в большей мере сотрудники склонны к добросовестности, ответственности, стабильности, уравновешенности, тем в большей степени удовлетворены качеством трудовой жизни. Чем в большей мере сотрудники склонны к предприимчивости и активности, способности принимать самостоятельные решения тем в большей мере удовлетворены оплатой труда. Чем в большей степени для сотрудников характерны умение вести себя в обществе, умение находить выход из сложных ситуаций, тем в меньшей степени они удовлетворены социальными благами.

Далее рассмотрим взаимосвязи между показателями методик «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) и «Дифференциально-диагностический опросник» Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель.

Таблица 13 - Результаты корреляционного анализа между методиками «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) и «Дифференциально-диагностический опросник» Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель

	Показатели	Климов				
		Человек	Природа	Техника	Знаковые системы	Художественные образы
Кеттелл	Интеллект	-,131	-,032	,265*	-,079	-,022
	Эмоциональная стабильность	,042	,203	,012	-,316*	,003
	Сдержанность/экспрессивность	-,045	,283*	,233	-,333**	-,067
	Моральная нормативность	-,266*	,521**	,011	-,278*	,086
	Робость/смелость	,286*	-,097	-,040	,147	-,184
	Доверчивость/подозрительность	-,134	,170	,135	-,265*	,156
	Практичность/мечтательность	-,112	,340**	-,035	-,266*	,080
	Прямолинейность/дипломатичность	,132	-,042	,041	,158	-,295*
	Спокойствие/тревожность	,095	,028	,087	,133	-,299*
	Консерватизм/радикализм	,187	,041	-,342**	,007	,074
	Конформизм/нонконформизм	-,050	,098	-,420**	,018	,171
	Расслабленность/напряженность	,259*	-,344**	-,117	,309*	-,288*

Нами выявлены прямые взаимосвязи между такими показателями как человек и робость/смелость, расслабленность/напряженность, природа и сдержанность/экспрессивность, моральная нормативность, практичность/мечтательность, техника и интеллект, и обратные взаимосвязи между следующими показателями: человек и моральная нормативность, знаковые системы и эмоциональная стабильность, сдержанность/экспрессивность, моральная нормативность, доверчивость/подозрительность, практичность/мечтательность,

художественные образы и прямолинейность/дипломатичность, спокойствие/тревожность, расслабленность/напряженность.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что чем в большей мере сотрудники склонны к такой работе, где необходимо непосредственное взаимодействие с другими людьми, тем в большей мере для них характерны подверженность влиянию чувств, готовность к риску, беспокойству, раздражительности. Чем в большей мере сотрудники могут быть склонны к работе с процессами и явлениями живой и неживой природы, тем в большей мере они жизнерадостны, динамичны в общении, совестливы, уравновешенны, способны оперировать абстрактными понятиями. Чем в большей мере для сотрудников коллекторской службы склонны к работе в сфере, где важен контакт с техническими устройствами, тем в большей степени для них характерно сообразительность, оперативность, устойчивость по отношению к традициям, стремление к работе и принятию решений совместно с другими людьми. Чем в большей мере респонденты склонны к работе в направлениях, которые связаны с информацией, языками и символами, тем в большей степени они импульсивны, но при этом сдержанны в проявлении эмоций, склонны к непостоянству, безответственности, уживчивости и покладистости, практичности. Чем в большей степени респонденты склонны к работе с созданием художественных образов, тем в большей мере для них характерно прямолинейность, откровенность, уверенность в себе и в своих силах, невозмутимость.

Далее рассмотрим результаты корреляционного анализа между показателями методик «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) и «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда.

Таблица 14 - Результаты корреляционного анализа между методиками «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) и «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда

Показатели	Кеттелл		
	Интеллект	Эмоциональная стабильность	Подчиненность/доминантность
тест Макклелланда			
Достижение успеха в целом	,261*	,261*	-,017
Тенденция в причастности к организации или лидеру	-,229	-,079	-,348**

По результатам, представленным в таблице, мы наблюдаем, что выявлены положительные взаимосвязи между такими показателями как достижение успеха в целом и интеллект, эмоциональная стабильность, и обратная взаимосвязь между показателями тенденция в причастности к организации или лидеру и подчиненность/доминантность. То есть чем в большей степени респонденты мотивированы к достижению успеха в целом, тем в большей мере у них развито абстрактное мышление и сообразительность, выдержанность, устойчивость в интересах. Чем более склонны сотрудники коллекторской службы к тенденции в причастности к организации или лидеру, тем в большей мере у них проявляются такие качества как тактичность, кроткость, почтительность, зависимость.

Далее нами рассмотрены корреляционные взаимосвязи между показателями методик «Дифференциально-диагностический опросник» Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель и «Короткий опросник Тёмной тетрады» (адаптация Д.С. Корниенко).

Таблица 15 - Результаты корреляционного анализа между методиками «Дифференциально-диагностический опросник» Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель и «Короткий опросник Тёмной тетрады» (адаптация Д.С. Корниенко)

Тёмная тетрада	Показатели	Климов	
		Человек	Техника
	Нарциссизм	,278*	-,265*
	Психопатия	,360**	-,139
	Садизм	,339**	-,335**

Мы наблюдаем прямые взаимосвязи между показателями человек и достижение успеха в целом, тенденция в причастности к организации или лидеру, нарциссизм, психопатия, садизм, и обратные взаимосвязи между показателями техника и нарциссизм, садизм. Это позволяет судить о том, что чем в большей мере для сотрудников коллекторской службы характерна склонность к работе во взаимодействии с людьми, тем в большей степени они склонны к достижению успеха в целом и тенденция в причастности к лидеру и организации, к поддержанию собственного имиджа, недостатку эмоций, оскорбительному поведению по отношению к другим, при этом снижается степень склонности к работе, которая связана с техникой.

Далее нами рассмотрены корреляционные взаимосвязи между показателями методик «Дифференциально-диагностический опросник» Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель и «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда, «Короткий опросник Тёмной тетрады» (адаптация Д.С. Корниенко).

Таблица 16 - Результаты корреляционного анализа между методиками «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда и «Короткий опросник Тёмной тетрады» (адаптация Д.С. Корниенко)

Тёмная тетрада	Показатели	тест Макклелланда	
		Достижение успеха в целом	Тенденция в причастности к организации или лидеру
	Нарциссизм	,384**	,289*

По результатам в данной таблице мы видим, что выявлены прямые взаимосвязи между показателями нарциссизм и достижение успеха в целом, тенденция в причастности к организации или лидеру. То есть чем более выражена эгоистическая озабоченность собой, тем более мотивированы респонденты к достижению успеха во всех сферах своей жизни, и более склонны быть причастными организации или лидеру.

Таким образом нами были выявлены взаимосвязи между показателями методик на выявление индивидуально-психологических особенностей личности и мотивации реализуемой деятельности сотрудников коллекторской службы банка.

Относительно методики «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С) выявлены взаимосвязи между общительностью и удовлетворённостью оплатой труда. Между высоким уровнем интеллекта и неудовлетворенностью оплатой труда, социальными благами на работе,

склонность к работе с техникой, склонностью к достижению успеха. Между склонностью к доминантности и удовлетворенностью социальными благами, снижением склонности в причастности к организации или лидеру. Между высокой нормативностью поведения и удовлетворенностью качеством трудовой жизни, склонность к работе, связанной с природой и не связанной с человеком и знаковыми системами. Склонность к смелости взаимосвязана с удовлетворенностью оплатой труда, склонность к работе с людьми. Высокий уровень дипломатичности взаимосвязан с низким уровнем удовлетворенности социальными благами, не выраженной склонностью к работе, связанной с художественными образами. Эмоциональная стабильность взаимосвязана с меньшей склонностью к работе со знаками и с более выраженной склонностью к достижению успеха в целом. Экспрессивность взаимосвязана со склонностью к работе с природой, и меньшей склонностью к работе со знаками. Доверчивость взаимосвязана со склонностью к работе со знаковыми системами. Мечтательность связана со склонностью к работе с природой, и меньшей склонностью к работе со знаками. Спокойствие связано со склонностью к работе с художественными образами. Консерватизм и конформизм взаимосвязаны со склонностью к работе с техникой. Напряженность взаимосвязана со склонностью к работе с людьми, знаковыми системами, и с менее выраженной склонностью к работе с природой и художественными образами.

Относительно методики «Короткий опросник Тёмной тетрады» (адаптация Д.С. Корниенко) выявлены взаимосвязи между склонностью к нарциссизму и склонностью к работе с людьми, склонностью к достижению успеха в целом, тенденции в причастности к организации или лидеру. Психопатия взаимосвязана со склонностью с направленностью к работе с людьми. Садизм взаимосвязан с направленностью на работу с людьми и с меньшей склонностью к работе с техникой.

2.4 Рекомендации для психологической службы банка

Исходя из результатов теоретического анализа литературы можно выделить такие особенности индивидуально-типологических характеристик, которые взаимосвязаны с профессиональной мотивацией как эмоциональная устойчивость, пластичность, добросовестность, доминирование потребностей (материальные, безопасность, признание, самоактуализация) определяет выбор профессии и уровень вовлеченности.

Основной целью психологической службы банка является поддержание в коллективе банка благоприятного психологического климата, который благоприятствует наиболее эффективному функционированию направления деятельности. Можно сформулировать следующие задачи ее работы:

- обеспечить всем сотрудникам психологически комфортную среду для исполнения должностных обязанностей;
- предотвращать и оперативно ликвидировать личностные или трудовые конфликты;
- формировать и поддерживать корпоративный дух.

В рамках отбора на должности сотрудников коллекторской службы банка можно предложить следующие рекомендации по оценке психологических характеристик, которые помогут в работе коллекторской службы банка:

- оценивать уровень открытости, с целью изучения уровня способности сотрудников убеждать, достигать компромиссов и эффективно управлять конфликтными ситуациями;
- оценивать уровень эмоциональной устойчивости, с целью выявления степени умения справляться с агрессией, отказами и эмоциональным давлением;
- оценивать уровень целеустремленности, для выявления уровня настойчивости в достижении ключевых показателей эффективности, таких как возврат долгов;

- выявление уровня экстраверсии, в целях выявления с какой легкостью или трудом сотрудник будет устанавливать контакты с окружающими;
- оценка уровня моральной нормативности, с целью определения ответственности и дисциплинированности сотрудников;
- оценка степени прямолинейности – умение быть твердым, но не грубым;
- оценка ориентации на достижение успеха в целом, чтобы выявить уровень стремления к результату;
- оценка склонности к смелости, предприимчивости, активности, с целью выявления готовности принимать нестандартные решения.

Для оценки выше предложенных характеристик рекомендовано использовать следующие методы оценки:

- структурированное интервью, в рамках которого кандидату предлагаются примеры переговоров или стрессовых ситуаций по данной должности;
- психологическое тестирование, например с помощью «Многофакторный личностный опросник» Р. Кеттела (форма С), Тест «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда;
- ролевые игры/ассесмент-центр, в рамках которых проводится симуляция звонка должнику или работа с возражениями, чтобы оценить как кандидат может справляться с рабочими процессами.

В рамках удержания сотрудников коллекторской службы банка на должности можно предложить выявление причин увольнения сотрудников с помощью бесед или предварительно составленной анкеты.

В случае, если основная причина ухода сотрудника связана с материальным неудовлетворением возможны следующие пути решения:

- гибкая система оплаты труда, которая предусматривает высокий процент от возвращенных долгов, стимулирует сотрудников к более эффективной работе;

- грейдированная премиальная система поощряет перевыполнение плана, успешное разрешение сложных кейсов и работу с проблемными должниками;

- ежемесячные и квартальные бонусы способствуют поддержанию высокой мотивации сотрудников;

- дополнительные льготы, такие как медицинская страховка с психологической поддержкой, компенсация занятий фитнесом или посещение спортзала для снижения стресса, а также бесплатные обеды или доставка еды в офис.

В случае, если основная причина ухода сотрудника не связана с материальным неудовлетворением возможны следующие пути решения:

- разработка четкой системы карьерных уровней с прозрачными критериями для продвижения;

- оплата компанией обучения, включая курсы по переговорам, психологии и юриспруденции;

- ротация внутри отдела, что позволяет переходить в смежные области, такие как аналитика и контроль качества звонков;

- система наставничества, где опытные сотрудники помогают новичкам адаптироваться;

- проведение тимбилдингов и мероприятий для снятия стресса, таких как игры, квесты и выезды на природу.

В рамках поддержки психологического здоровья сотрудников предложены следующие рекомендации:

- регулярные встречи с психологом для анализа сложных случаев;

- тренинги по управлению стрессом, включая техники эмоциональной саморегуляции;

- гибкий рабочий график или возможность работать удаленно один-два дня в неделю;
- разработанные сценарии и алгоритмы действий при угрозах от должников;
- юридическая поддержка при оказании давления на сотрудников;
- автоматизация части телефонных звонков с помощью роботов-коллекторов для первичного взаимодействия;
- использование методов, направленных на увеличение уровня открытости, прямолинейности, эмоциональной стабильности;
- использование техники и психологические тренинги, которые способствуют увеличению уровня мотивации сотрудников коллекторской службы банка.

Выводы ко второй главе

Таким образом в результате проведенного исследования нами были выявлены взаимосвязи между методиками, направленными на изучение индивидуально-типологических особенностей личности и профессиональной мотивации.

Так нами обнаружено, что с высокой степенью удовлетворения качеством трудовой жизни взаимосвязаны такие личностные характеристики как общительность, не высокий уровень интеллекта, доминантность, моральная нормативность, смелость, прямолинейность, так же выявлены взаимосвязи со склонностью к работе с природой.

Склонность к работе с людьми связана с низкой моральной нормативностью, смелостью. Склонность к работе с природой взаимосвязана с экспрессивностью, моральной нормативностью, мечтательность. Между склонностью к работе с техникой и высоким интеллектом, консервативностью, конформизмом так же выявлены взаимосвязи. При склонности к работе со знаковыми системами можно наблюдать

эмоциональную нестабильность, сдержанность, низкий уровень моральной нормативности, доверчивость, практичность. При выраженной склонности к работе с художественными образами можно видеть прямолинейность, спокойствие, расслабленность.

Достижение успеха в целом взаимосвязано с высоким уровнем интеллекта и эмоциональной стабильностью. Тенденция в причастности к организации или лидеру взаимосвязана с подчиненностью. И достижение успеха, и тенденция в причастности к организации или лидеру взаимосвязаны со склонностью к работе с людьми, к эгоистической озабоченности собственной личностью.

Склонность к манипуляциям и обману взаимосвязана с низким уровнем интеллекта, доминантностью, чувствительностью, радикализмом, высоким уровнем самоконтроля. Эгоистическая озабоченность собой взаимосвязана со сдержанностью, доверчивостью, склонностью к работе с другими людьми, но не с техникой. Получение удовольствия от причинения боли взаимосвязано с низким уровнем эмоционального интеллекта, сдержанностью, радикализмом, склонностью к работе с другими людьми, но меньшей выраженностью склонности к работе с техникой.

Заключение

В рамках первой задачи исследования, которая состояла в изучении теоретических подходов к проблеме взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка нами определены основные выводы, которые заключаются в том, что экстраверсия может помочь в переговорах, но требует управления агрессией, эмоциональная устойчивость необходима для справления со стрессом, а пластичность помогает адаптироваться к различным ситуациям, добросовестность связана с дисциплиной и выполнением показателей, доброжелательность помогает найти баланс между настойчивостью и этичностью, а открытость к новому способствует креативности. Различные типы мотивации, такие как достижение, власть и материальное вознаграждение, также играют важную роль в работе коллектора. Важно учитывать эти факторы при формировании команды коллекторов и разработке мотивационных программ.

Мотивацию следует рассматривать в качестве фундаментальной проблемы не только в отечественной, но и зарубежной психологии. В целом значимость рассматриваемой темы для психологии определяется анализом побудительных сил практической деятельности и активности человека в целом.

Терминологическая основа от французского «motif» означает «побуждение», тогда как от латинского данный термин означает «moveo» - двигаю. Первые упоминания о данном термине были проиллюстрированы А. Шопенгауэром в своем научном труде.

Сложности исследуемой проблемы определены различными подходами к определению сущности и природы, включая аспекты структур и методов исследования мотивации. Ключевой методологический принцип, в соответствии с которым исследуется мотивационная сфера в психологии выступает положение о единстве динамической и содержательно-смысловой

сторон мотивации. Поступательное развитие данного принципа определена исследованием ряда проблем, в числе которых проблема в виде соотношения смысла и значения, ориентировки в деятельности и ряде иных проблем, активная научная деятельность над которыми велась и ведется по настоящий день.

В целом мотивация сотрудников взыскания задолженности выступает сложным комплексом и совокупностью вопросов, важность которых трудно переоценить.

Анализ комплексных исследований позволяет заключить, что в деятельности сотрудников взыскания задолженности присутствует совокупность факторов, в числе которых наличие ненормированного рабочего дня, необходимость в постоянном контакте с личностями, не исполняющими и презирующими нормы действующего законодательства, применяемых к их обязанности возвращать долги и исполнять действующие обязательства. В своей деятельности сотрудники полностью отдают и психические и физические силы истощая тем самым резервы собственного организма. Данным фактом определяется наличие достаточно высоких требований к психической сфере личности сотрудников Центра дистанционного взыскания задолженности г. Самары ПАО «Сбербанк», их мотивации.

Развитие современного образования в качестве разностороннего личностного, в том числе профессионального развития играет важную роль. Мотивационная деятельность можно охарактеризовать в качестве важного аспекта развития профессионального процесса.

Полноценное исследование трудового поведения необходимо рассматривать с позиции основных теорий мотивации труда, за счет которых исследуются аспекты мотива трудового поведения. В науке выделяются содержательные и процессуальные мотивации.

С термином «личность» сопоставляется иной термин «индивидуальность». Индивидуальность следует характеризовать в качестве набора конкретных психологических черт, за счет которых люди отличаются

друг от друга. Важно уделить внимание психику, личностные характеристики индивида, связанные с характером, темпераментом, способностями и т.д.

В исследованиях авторов, посвященных индивидуально-типологическим особенностям личности, фигурируют вопросы определения темперамента, способностей, характера. Та или иная характеристика сама по себе выступает индивидуальностью человека. При наличии тех или иных способностей зависит успех в тех или иных реализуемых видах деятельности. В свою очередь при учете темпераментальных особенностей реализуется реакция человека на окружающую его мир, зависит взаимодействие с иными людьми. Тогда как посредством характера анализируются поступки человека к иным людям.

В рамках второй задачи были продиагностированы особенности профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка, а также их значимые для деятельности индивидуально-типологические особенности.

Относительно методики «Многофакторного исследования личности» Р. Кеттела (форма С) следует говорить о том, что для сотрудников коллекторской службы банка наиболее характерны склонность к беспокойству, самоконтролю, обязательности, ответственности, дисциплинированности.

Относительно методики «Факторный опросник профессиональной деятельности» Е.А. Климова в адаптации А.А. Азбель для сотрудников коллекторской службы банка более характерно создавать, обрабатывать, размножать, анализировать, хранить и передавать различные виды информации, склонность к творческой работе.

По методике «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда нами определено, что сотрудники коллекторской службы банка наиболее склонны к достижению успеха, чем к власти.

Относительно методики анкета «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин) выявлено, что сотрудники наиболее удовлетворены такими социальными гарантиями как предоставление отпуска по графику, оплата

больничных листов, выплата гарантированных пособий, страхование жизни, так же имеют хорошие отношения с начальником, удовлетворены стабильной кадровой политикой в компании. При этом сотрудники наименее удовлетворены выплатами материальной помощи, оплатой спортивно-оздоровительных услуг, льготными кредитами на жилье и транспорт.

По методике «Короткий опросник Тёмной тетрады» (адаптация Д.С. Корниенко) выявлены особенности, которые свидетельствуют о выраженной склонности к манипуляциям и обману, и менее выраженной склонности получать удовольствие от причинения боли другим людям.

В рамках третьей задачи, которая заключается в статистическом доказательстве взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей и профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка нами выявлены взаимосвязи между методиками, направленными на изучение индивидуально-типологических особенностей личности и профессиональной мотивации.

Так нами обнаружено, что с высокой степенью удовлетворения качеством трудовой жизни взаимосвязаны такие личностные характеристики как общительность, не высокий уровень интеллекта, доминантность, моральная нормативность, смелость, прямолинейность, так же выявлены взаимосвязи со склонностью к работе с природой.

Склонность к работе с людьми связана с низкой моральной нормативностью, смелостью. Склонность к работе с природой взаимосвязана с экспрессивностью, моральной нормативностью, мечтательность. Между склонностью к работе с техникой и высоким интеллектом, консервативностью, конформизмом так же выявлены взаимосвязи. При склонности к работе со знаковыми системами можно наблюдать эмоциональную нестабильность, сдержанность, низкий уровень моральной нормативности, доверчивость, практичность. При выраженной склонности к работе с художественными образами можно видеть прямолинейность, спокойствие, расслабленность.

Достижение успеха в целом взаимосвязано с высоким уровнем интеллекта и эмоциональной стабильностью. Тенденция в причастности к организации или лидеру взаимосвязана с подчиненностью. И достижение успеха, и тенденция в причастности к организации или лидеру взаимосвязаны со склонностью к работе с людьми, к эгоистической озабоченности собственной личностью.

Склонность к манипуляциям и обману взаимосвязана с низким уровнем интеллекта, доминантностью, чувствительностью, радикализмом, высоким уровнем самоконтроля. Эгоистическая озабоченность собой взаимосвязана со сдержанностью, доверчивостью, склонностью к работе с другими людьми, но не с техникой. Отражение слабых эмоциональных реакций взаимосвязано с эмоциональной стабильностью, радикализмом, склонностью к работе с другими. Получение удовольствия от причинения боли взаимосвязано с низким уровнем эмоционального интеллекта, сдержанностью, радикализмом, склонностью к работе с другими людьми, но меньшей выраженностью склонности к работе с техникой.

В рамках четвертой задачи нами были подготовлены рекомендации для психологической службы банка по развитию профессиональной мотивации сотрудников коллекторской службы банка.

Следует заключить, что психологические аспекты практической деятельности сотрудников являются малоизученными. Не маловажным выступает вопрос формирования социально-психологической компетентности сотрудников, ведь их практическая деятельность связывается с взаимодействием с людьми (клиентами банка). Тем самым следует выявлять совокупность психологических механизмов формирования отмеченной компетентности.

Для лояльного отношения клиентов необходимо расположить их к банку, важно избирательно подходить к вопросам подбора персонала, повышая их профессиональные и психологические знания, необходимые для реализации практической деятельности умения, навыки, личностные качества

за счет чего определяется социально-психологическая компетентность банковского сотрудника, от чего зависит успех реализуемой им деятельности.

Решение исследуемой задачи возможно за счет исследования специфики профессиональной деятельности Центра дистанционного взыскания задолженности. В качестве основной цели ЦДВЗ выступает побуждение клиентов к исполнению, предусмотренных действующим законодательством обязанности по возврату денежных средств по заключенным кредитным (ипотечным) договорам.

Нами были рассмотрены общие описания и методы, которые используют сотрудники ЦДВЗ при реализации собственных полномочий.

Следует отметить, что зачастую практическая деятельность сотрудников ЦДВЗ характеризуется в аспекте использования манипуляции, убеждений, внушения, принуждения, тем самым клиент в данном случае занимает пассивную роль в данном воздействии.

Таким образом все задачи нашего исследования решены. Цель, которая заключается в выявлении взаимосвязей между индивидуально-типологическими особенностями и мотивацией реализуемой деятельности сотрудников коллекторской службы банка и разработка на этой основе рекомендаций для психологической службы банка достигнута. Гипотеза о том, что индивидуально-типологические особенностями сотрудников коллекторской службы банка взаимосвязаны с особенностями мотивации реализуемой ими деятельности подтверждена.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Арскиева З. А. Определение понятия профессиональная мотивация // Modern Science. 2020. 9-2. С. 239-243.
2. Алексеева Л.В. Мотивация и эмоции. Т. ТГУ. 2014. 137 с.
3. Белобрыкина О. А. Психология мотивации: прошлое, настоящее, будущее // Психология. 2015. 6. С. 334-338.
4. Белоус В.В. Проблема типа темперамента в современной дифференциальной психологии // Психологический журнал. 1981. 1.С.45-55.
5. Белоус В. В. Структурно-функциональная характеристика интегральной индивидуальности // Вопросы психологии. 1994. 3. С. 130- 136.
6. Белоус В. В. Функциональная роль типа темперамента в индивидуальной и совместной деятельности людей // Вопросы психологии. 1984. 4. С.102-107.
7. Божович Л. И. Проблемы формирования личности. М. : ДиректМедиа, 2008. 612 с
8. Божович Л. И. Избранные психологические труды. Проблемы формирования личности. М. : Академия педагогических и социальных наук, 1995. 351 с.
9. Борисов С. В. Понятие, содержание и функции профессиональной мотивации // Проблема развития территории. 2020. 4. С. 195-199.
10. Выготский Л. С. Темперамент и характер. Психология. М. : Просвещение, 2000. 1008 с.
11. Головин С. Ю. Словарь психолога-практика. 2-е издание. Минск. Харвест. 2001. 976 с.
12. Гордон Д. В. Терапевтические метафоры (оказание помощи другим посредством зеркала. Канск. Канская межрайонная типография. 1994. 144 с.

13. Горяев В. В. Психология образа А.Н. Леонтьева. Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: сборник статей по материалам XVII международной научно-практической конференции. Часть II. Новосибирск: СибАК. 2012.
14. Грецов А. Г., Азбель А. А. Психологические тесты для старшеклассников и студентов. СПб.: Питер, 2012
15. Деркач А. А. Акмеологические основы развития профессионала. М. : Издательство МПСИ. Воронеж: МОДЭК, 2014. 752 с.
16. Дмитриева К. С. Социальные факторы, повлиявшие на выбор специальности абитуриентов экономического ВУЗа // Актуальные тенденции развития социально-политических процессов в России; Труды международной заочной научно-практической конференции. 2017. С. 53–56.
17. Егоршин А. П. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие для студентов вузов по специальности «Управление персоналом» / Н. Новгород: Изд-во НИМБ, 2003. 319 с.
18. Зеничев Н. А. Использование незаконных тактик взыскания денежных средств коллекторскими агентствами и методы борьбы с ними в странах англо-саксонской правовой семьи. Baikal Research Journal. 2016. 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-nezakonnyh-taktik-vzyskaniya-denezhnyh-sredstv-kollektorskimi-agentstvami-i-metody-borby-s-nimi-v-stranah-anglo-saksonskoy> (дата обращения: 28.01.2025).
19. Иванов И. В. Коллекторам нужен закон // ЭЖ-Юрист. 2011. 26. С. 1-4.
20. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер. 2002. 512 с.
21. Каломин И. Д. Особенности профессий «человек-человек» // Мир знаний. 2014. 8. С. 90-94.
22. Караванова Л. Ж. Психология. М. Дашков и К. 2017. 264 с.
23. Кордышева Е. В. Коллекторский бизнес: проблемы и перспективы развития. Вестник Международного института экономики и права. 2011. 4 (5). С. 80-85.

24. Коненкова А. С. Индивидуально-психологические особенности и профессиональная эффективность работников банковской сферы. Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика. 2015. 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/individualno-psihologicheskie-osobennosti-i-professionalnaya-effektivnost-rabotnikov-bankovskoy-sfery> (дата обращения: 28.01.2025).
25. Корниенко Д. С., Вязовкина В. К., Горностаев И. С. Адаптация и психометрическая проверка методики «Короткий опросник темной тетрады» // Психологический журнал, 2022. 5
26. Красненкова Н. С., Ярушкин Н. Н. Психологические закономерности и механизмы формирования социально-психологической компетентности у банковских работников. Известия Самарского научного центра РАН. 2013. 2-1. URL. <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-zakonomernosti-i-mehanizmy-formirovaniya-sotsialno-psihologicheskoy-kompetentnosti-u-bankovskih-rabotnikov> (дата обращения: 28.01.2025).
27. Кроль В. М. Способности. Характер. Темперамент. Психология. М.: Просвещение. 2005. 651 с.
28. Крылов М. В. Коллекторское агентство, Российский и зарубежный опыт. Символ науки. 2016. 12-1. С. 129-132.
29. Крюкова Т. Л. Психология совладающего поведения. Кострома: Студия оперативной полиграфии «Аквантитул». 2004. 344 с.
30. Леонтьев А. Н. Деятельностный подход к личности и ее развитию//Общая психология. Тексты: в 3 т. Т. 1: Введение. Кн. 3/ред.-сост.: Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов. М.: Когито-Центр, – 2013. – С. 58-69
31. Леонтьев А. Н. Образ мира. Избранные психологические произведения. М. Педагогика. 1983. С. 251-261.
32. Личко А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Л. : Медицина, 1983. 255 с

33. Матейчук В. И. Защита прав граждан от незаконных действий коллекторов по взысканию просроченной задолженности. Юридическая наука и правоохранительная практика. 2018. 2 (44). С. 20-25.
34. Мещеряков Б. Г. Большой психологический словарь/ Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. Прайм-Еврознак, 2007. 655 с.
35. Моторина С. В. Основные компоненты готовности специалистов к профессиональной деятельности. Вопросы педагогического образования. 2015. 16. С. 181-189.
36. Мясищев В. Н. Психология отношений: Избранные психологические труды / Под ред. Бодалева А. А. М. : Модэк МПСИ, 2004. 158 с
37. Непомнящих Ю. Б. Профессиональная мотивация: понятие и сущность // Государство, общество, наука: горизонты развития. 2020. 2. С. 167-168.
38. Новейший философский словарь [Электронный ресурс]: <https://clck.ru/RBouh> (дата обращения 02.02.2025)
39. Осипова М. А. Гарантия возврата кредита: к вопросу о коллекторской деятельности. Baikal Research Journal. 2016. 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/garantiya-vozvrata-kredita-k-voprosu-o-kollektorskoj-deyatelnosti> (дата обращения: 28.01.2025).
40. Павлов И. П. Физиология и патология высшей нервной деятельности. Москва. Ленинград : Гос. мед. изд-во, 1930. 45с.
41. Патрахина Т. Н. Сущность и содержание понятия «мотивация» в системе управления // Молодой ученый. 2020. 7. С. 461-464.
42. Петухов В. В. Образ мира и психологическое изучение мышления. Вестник Московского Университета. Серия 14. Психология. 1984. 4. С. 13-21.
43. Попрядухина, Н. Г. К вопросу определения сущностных характеристик содержания понятия «профессиональная мотивация» / Н. Г. Попрядухина // Вопросы науки и образования: теоретические и практические аспекты : материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Прага, 17 мая 2023 года. Нефтекамск: Научно-издательский центр "Мир науки" (ИП Вострецов Александр Ильич), 2023. – С. 143-146.

44. Ракицкая А. В. Синдром эмоционального выгорания как предмет зарубежных социально-психологических исследований. Современные компьютерные технологии в условиях информатизации образования. 2018. 2. С. 430-434.
45. Рукавишников А. А., Соколова М. В. Факторный личностный опросник Кеттелла. Методическое руководство. СПб.: Иматон, 2001
46. Самоукина Н. В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах. М. Вершина. 2008. С. 92.
47. Ситникова Е. А. К вопросу о понятии трудовой мотивации // Роль инноваций в трансформации современной науки. 2016. 8. С. 171-173
48. Столин В. В. Самосознание личности. М. Издательство Московского университета. 1983. 284 с.
49. Фетискин Н. Н., Козлов В. И., Мануйлов Г. В. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: ИИП, 2002
50. Филонов А. В. Коллекторская деятельность в Российской Федерации: определение и особенности. Современное право. 2017. 9. С. 81-85.
51. Широина Е. М., Петухова Т. В. Коллекторы-мошенники или законные взыскатели? Российское предпринимательство. 2012. 23. С. 87-92.
52. Шестелюк Е. В. Способы, типы, приемы и инструменты речевого воздействия. Классическое лингвистическое образование в современном мультикультурном пространстве. Материалы международной научной конференции. В 2 ч. Пятигорск. Пятигорский государственный лингвистический университет. 2006. С. 153-164.
53. De-Mercato R., Cantello G., Celentano U., Romano A. at all. Burnout syndrome in medical and non medical staff // New Trend in Experimental and Clinical Psychiatry. 1995. V. 11(1). P. 43-45.
54. LaGreca A. J. The Psycho-social factors in surviving stress. Special Issue: Survivorship: The other side of death and dying. Death studies. 2016. 9 (1). P. 23- 36.

55. Solcava I., Sykora J. Relation between psychological Hardiness and Physiological Response. *Homeostasis in Health & Disease*. 2010. 36 (1). P. 25-34.

Приложение А

Список испытуемых сотрудников РЦДВЗ г. Самары ПАО «Сбербанк»

Таблица А.1 - Список испытуемых сотрудников РЦДВЗ г. Самары ПАО «Сбербанк»

Исследуемый	Пол	Возраст	Образование	Стаж (г/м)
1. Е.А.	Ж	46	Высшее	4.3
2. Е.П.	Ж	25	Высшее	3.1
3. В.А.	Ж	24	Высшее	2.8
4. В.А.	М	43	Высшее	3.4
5. И.П.	М	26	Высшее	0.9
6. В.С.	Ж	24	Высшее	2.4
7. Г.Т.	Ж	26	Высшее	1.8
8. Д.М.	Ж	44	Высшее	3.4
9. С.И.	Ж	42	Высшее	2.8
10. М.Е.	Ж	36	Высшее	3.7
11. К.В.	Ж	24	Высшее	1.2
12. Н.Я.	Ж	46	Высшее	2.8
13. А.П.	Ж	54	Высшее	1.5
14. Н.В.	Ж	48	Высшее	4.0
15. Е.В.	Ж	28	Высшее	2.1
16. А.М.	Ж	45	Высшее	1.9
17. Н.Д.	Ж	41	Высшее	1.2
18. Л.И.	Ж	57	Высшее	2.8
19. Е.И.	Ж	53	Высшее	3.1
20. А.Р.	Ж	35	Высшее	1.4
21. И.И.	Ж	42	Высшее	3.3
22. В.П.	Ж	51	Высшее	2.4
23. А.Я.	Ж	39	Высшее	3.1
24. Ш.Ф.	Ж	27	Высшее	0.5
25. С.В.	Ж	29	Высшее	1.8
26. Э.Е.	Ж	31	Высшее	1.1
27. А.П.	Ж	35	Высшее	1.9
28. Г.В.	Ж	28	Высшее	1.2
29. Ф.П.	Ж	35	Высшее	2.1
30. А.С.	М	29	Высшее	4.3
31. И.Я.	Ж	43	Высшее	3.2
32. К.Р.	Ж	49	Высшее	1.8
33. И.Ф.	Ж	34	Высшее	2.4
34. В.А.	М	29	Высшее	2.1
35. М.Р.	М	34	Высшее	3.1
36. Д.И.	Ж	29	Высшее	0.9
37. З.А.	Ж	37	Высшее	0.4
38. И.Р.	Ж	44	Высшее	1.7
39. В.А.	Ж	32	Высшее	1.9
40. В.Е.	Ж	54	Высшее	2.2
41. К.Е.	Ж	35	Высшее	2.9
42. О.Я.	Ж	45	Высшее	3.8
43. О.Р.	Ж	33	Высшее	1.2

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

Исследуемый	Пол	Возраст	Образование	Стаж (г/м)
44. К.Х.	Ж	31	Высшее	0.8
45. М.У.	Ж	36	Высшее	1.1
46. Л.Е.	Ж	42	Высшее	1.9
47. Ю.В.	Ж	28	Высшее	2.5
48. В.Я.	Ж	36	Высшее	1.4
49. К.Е.	Ж	39	Высшее	1.8
50. Р.А.	Ж	35	Высшее	4.1
51. И.И.	Ж	34	Высшее	3.8
52. Т.С.	Ж	49	Высшее	3.1
53. С.В.	Ж	39	Высшее	2.9
54. И.И.	Ж	46	Высшее	1.8
55. Е.Е.	Ж	45	Высшее	1.2
56. А.Р.	Ж	48	Высшее	0.7
57. В.В.	Ж	36	Высшее	1.1
58. М.А.	Ж	39	Высшее	2.2
59. В.Е.	Ж	31	Высшее	3.1
60. В.Р.	М	29	Высшее	0.8

Приложение Б

«Дифференциально-диагностический опросник» (Е.А. Климова в модификации А. А. Азбель)

Таблица Б.1 - Дифференциально-диагностический опросник» (Е.А. Климова в
модификации А. А. Азбель)

1а	Создавать, писать компьютерные программы, алгоритмы	1б	Консультировать людей в фитнес-зале, в байсейне, на спортивной площадке
2а	Управлять автомобилем, автобусом, самолетом, судном или другим транспортным средством	2б	Корректировать фотоснимки с помощью компьютерных программ
3а	Лечить кошек, собак, лошадей и других животных	3б	Заниматься сборкой компьютеров или оборудования, налаживать их работу
4а	Проводить финансовый анализ рынка ценных бумаг	4б	Исследовать работу мозга живых существ в специальной лаборатории
5а	Оказывать людям медицинскую или психологическую помощь	5б	Налаживать работу компьютеров, оборудования
6а	Тестировать компьютеры перед их продажей	6б	Обрабатывать, анализировать и обобщать социологические данные
7а	Быть журналистом и писать статьи, освещая происходящие события	7б	Рассчитывать экономически выгодный путь транспортировки товара до потребителя
8а	Обеспечивать исправное состояние, безаварийную и надежную работу обслуживаемой техники в аэропорту, на железнодорожных или автовокзалах	8б	Оформлять витрины универсагов; заниматься оформлением шоурумов
9а	Выращивать и дрессировать служебных собак для поиска наркотиков	9б	Заниматься сборкой компьютеров или оборудования, налаживать их работу
10а	Регулировать механизмы автомобиля, заменять или ремонтировать их в случае неисправности	10б	Изучать жизнь организмов с помощью электронного микроскопа
11а	Работать с законами и кодексами, заверять документы, оформлять доверенности и договоры	11б	Налаживать работу медицинского лазера, ультразвуковой аппаратуры
12а	Заниматься разведкой источников нефти, газа и других полезных ископаемых	12б	Разрабатывать новые модели электронной бытовой техники
13а	Заниматься техническим обслуживанием оборудования, контролировать его правильную эксплуатацию	13б	Работать со статистическими данными страховой компании, на основе их анализа рассчитывать страховые тарифы
14а	Преподавать какие-либо предметы в школе, техникуме, институте и т. д.	14б	Работать в фондах архивов, находить необходимые документы

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

15а	Заниматься созданием новых моделей одежды, учитывая тенденции моды и индивидуальные особенности потребителя	15б	Упорядочивать документацию фирмы и подготавливать новую (договора, счета, ведомости, доверенности и т. п.)
16а	Консультировать людей относительно туристических маршрутов других городов и стран	16б	Разрабатывать сценарии праздников и торжественных событий, проводить их
17а	Руководить комплексом работ по рациональному использованию, воспроизводству и защите леса в лесничестве	17б	Оформлять, иллюстрировать сайты, книги, журналы
18а	Играть на сцене, сниматься в кино, ставить трюки	18б	Проводить клинические испытания новых лекарственных препаратов на живых объектах
19а	Разрабатывать и писать сценарии для рекламного ролика, подбирать творческую команду артистов, музыкантов, гримеров и т. д.	19б	Следить за безопасностью компьютерной сети организации, обеспечивать ее оптимальную работоспособность для пользователей
20а	Исправлять смысловые и стилистические ошибки в подготавливаемых для печати текстах	20б	Оказывать людям психологическую помощь, работать на телефоне доверия
21а	Переводить научные тексты	21б	Производить архитектурно-восстановительные работы исторических мест
22а	Изучать и анализировать ситуацию на фондовом рынке, покупать и перепродавать ценные бумаги, подводить итоги сделок	22б	Проводить геологические изыскания, участвовать в экспедициях, посвященных изучению природных явлений
23а	Изучать генетику, выводить новые сорта растений	23б	Контролировать и поддерживать правопорядок, предупреждать преступления, следить за безопасностью жизни и здоровья людей
24а	Сопровождать пассажиров во время воздушных или водных рейсов, консультировать их во время перелета или плавания по технике безопасности	24б	Проектировать новое производственное оборудование, дома
25а	Анализировать состояние растений и животных в загрязненных условиях среды	25б	Сопровождать людей в сложных туристических походах в роли инструктора

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

26а	Заниматься написанием востребованных текстов для интернет-сайтов, формировать поисковые запросы, по ключевым словам, и т. д	26б	Производить химико-биологический анализ материалов, поступивших в лабораторию
27а	Осуществлять взаимодействие с органами власти и общественными организациями, оказывать информационно-аналитическое сопровождение избирательной кампании	27б	Писать мультипликационные сюжеты, создавать мультипликационных персонажей и декорации
28а	Искать нужных работников, подбирать персонал для различных фирм	28б	Разрабатывать мероприятия по охране редких растений
29а	Заниматься монтажом электро- и гидротехнического оборудования в	29б	Рассказывать о товаре, убеждать людей приобретать его
30а	Проводить занятия с детьми по тренировке памяти, внимания, речи и т. д., организовывать игры, праздники, экскурсии и другие развлекательные мероприятия для детей	30б	Проектировать садово-парковые зоны, оформлять участки с помощью растений

Приложение В

Тест «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда

Таблица В.1 - Тест «Определение ведущих потребностей личности» Д. МакКлелланда

		1	2	3	4	5
1	Я прилагаю все усилия для того, чтобы улучшить показатели своей работы (учебы) по сравнению с тем, что было раньше.					
2	Я получаю удовольствие от того, что мне приходится соревноваться с кем-либо, особенно если я при этом выигрываю.					
3	Я часто замечаю, что разговариваю со своими коллегами по работе на «нерабочие» темы.					
4	Мне нравится выполнять непростую работу.					
5	Мне нравится брать на себя ответственность.					
6	Мне нравится, когда окружающие хорошо ко мне относятся.					
7	Я хочу знать, насколько хорошо я выполнил то или иное задание в действительности.					
8	Я конфликтую с людьми, которые совершают неприятные для меня поступки.					
9	У меня хорошие отношения с коллегами по работе.					
10	Мне нравится ставить перед собой реальные задачи и выполнять их.					
11	Мне нравится иметь влияние на других людей и использовать это преимущество в своих целях.					
12	Мне нравится принадлежать к каким-либо группам или входить в состав тех или иных организаций.					
13	Я получаю удовлетворение от выполнения сложных заданий.					
14	Я часто работаю над тем, чтобы контролировать происходящее вокруг меня.					
15	Мне больше нравится работать в группе, чем в одиночку.					

Приложение Г

Анкета «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)

Таблица Г.1 - Анкета «Качество трудовой жизни» (автор – А.П. Егоршин)

Показатели качества трудовой жизни		Экспертная оценка трудовой жизни по 10-бальной шкале									
1. Трудовой коллектив. Сумма баллов =											
1.1	Хороший психологический климат	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2	Нормальные отношения с администрацией										
1.3	Участие сотрудников в управлении										
1.4	Соблюдение регламентирующих документов										
1.5	Минимальные стрессы на работе										
1.6	Позитивная мотивация сотрудников к труду										
1.7	Взаимоотношения малых социальных групп										
1.8	Характеристика работоспособности коллектива										
1.9	Социальная структура коллектива (пол, возраст, национальность)										
2.0	Эффективность работы коллектива										
2. Оплата труда. Сумма баллов =											
2.1	Применяемая тарифная система оплаты труда	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2	Обоснованность квалификации и ставок оплаты труда										
2.3	Хорошая заработная плата										
2.4	Возможности дополнительной оплаты (приработок)										
2.5	Доплаты на совмещение профессий, степень, звание										
2.6	Вознаграждение за конечный результат										
2.7	Премии по итогам квартала и года										
2.8	Премии за выслугу лет, по возрасту										
2.9	Ощущение справедливости в оплате труда										
3.0	Ощущение экономического благосостояния										
3. Рабочее место. Сумма баллов =											
3.1	Территориальная близость к дому	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2	Хороший офис и мебель										
3.3	Современная оргтехника										
3.4	Служебный транспорт, автостоянка										

Продолжение Приложения Г

Продолжение таблицы Г.1

3.5	Хорошие эргономические и физиологические условия труда										
3.6	Уровень организации рабочего места										
3.7	Техника личной работы (органайзер, ежедневник и др.)										
3.8	Целевое планирование в организации										
3.9	Уровень нормирования труда										
4.0	Ощущение личной безопасности										
4. Руководство организацией. Сумма баллов =											
4.1	Доверие к руководителям	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2	Хорошие отношения с начальником										
4.3	Соблюдение прав личности сотрудника										
4.4	Стабильная кадровая политика										
4.5	Уважение подчиненных										
4.6	Преданность организации										
4.7	Удовлетворенность стилем руководства										
4.8	Возможность выборности руководителей										
4.9	Работоспособность руководства										
5.0	Желание работать в будущем с руководителем										
5. Служебная карьера. Сумма баллов =											
5.1	Наличие типовых моделей карьеры	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.2	Выявление лидеров и работа с ними										
5.3	Планирование служебной карьеры										
5.4	Руководство способствует карьере										
5.5	Сочетание личных целей и целей организации										
5.6	Поощрение обучения персонала										
5.7	Продвижение по заслугам и квалификации										
5.8	Объективная аттестация кадров										
5.9	Желание долговременной работы (пожизненный наем)										
6.0	Возможность роста (отсутствие апатии и застоя)										
6. Социальные гарантии. Сумма баллов =											
6.1	Оплата больничных листов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2	Предоставление отпуска по графику										
6.3	Выплата гарантированных пособий по ТК										
6.4	Пособие в случае увольнения или по сокращению штатов.										
6.5	Пособие в случае смерти сотрудника										
6.6	Дополнительная пенсия										

Продолжение Приложения Г

Продолжение таблицы Г.1

6.7	Медицинское страхование										
6.8	Страхование жизни										
6.9	Соблюдение гражданских прав										
7.0	Ощущение социальной защищенности										
7. Социальные блага. Сумма баллов =											
7.1	Выплата материальной помощи к отпуску	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.2	Получение фирменной одежды и обуви										
7.3	Оплата спортивно-оздоровительных услуг										
7.4	Подарки к дням рождения и юбилейным датам										
7.5	Льготные кредиты на жилье и покупку автомобиля										
7.6	Компенсация транспортных расходов										
7.7	Компенсация расходов на питание (льготы)										
7.8	Оплата расходов по детским учреждениям										
7.9	Достижение полного материального благосостояния										
8.0	Ощущение социального благополучия										

Приложение Д

Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко)

Таблица Д.1 - Короткий опросник Тёмной тетрады (адаптация Д.С. Корниенко)

№	Наименование	1	2	3	4	5
1	Делиться своими секретами с другими людьми неразумно.					
2	Люди считают меня прирожденным лидером.					
3	Люди часто говорят, что я неуправляемый.					
4	Мне нравится наблюдать за потасовкой, дракой.					
5	Нужно сделать всё, чтобы влиятельные люди были на твоей стороне.					
6	У меня уникальный талант убеждать людей.					
7	Я склонен сомневаться в авторитетах и нарушать их правила.					
8	Я люблю жестокие фильмы и видеоигры.					
9	Следует избегать открытого конфликта с другими людьми, так как они могут быть полезны в будущем.					
10	В компаниях без меня скучно.					
11	Я участвовал в большем количестве склок, заварушек, чем большинство людей моего возраста и пола.					
12	Забавно наблюдать, когда идиоты садятся в лужу.					
13	Если хочешь добиться своего, лучше держаться в тени.					
14	Я знаю, что я особенный, потому что другие постоянно говорят мне об этом.					
15	Я склонен сначала делать, а потом думать.					
16	Мне нравится смотреть жестокие виды спорта.					
17	Планирование необходимо, чтобы использовать ситуацию в свою пользу.					
18	У меня есть уникальные качества.					
19	У меня бывали неприятности с законом.					
20	Некоторые люди заслуживают страданий.					
21	Лесть – хороший способ привлечь людей на свою сторону.					
22	Скорее всего я добьюсь славы и признания в какой-то области.					
23	Иногда я попадаю в опасные ситуации.					
24	Я писал обидные вещи в социальных сетях ради забавы.					
25	Мне нравится, когда срабатывает хитрый план.					
26	Мне нравится показывать себя в выгодном свете при любом удобном случае.					
27	Любой, кто встанет у меня на пути, пожалеет об этом.					
28	Я знаю, как причинить боль только одними словами.					