

DOI: 10.17805/zpu.2015.2.32

Взаимосвязь когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций и профессиональной пригодности у страховых агентов

Ю. А. САПРЫКИНА
(Институт психологии РАН)

В статье представлены результаты авторского исследования трудных профессиональных ситуаций в деятельности страховых агентов и роли когнитивной оценки в восприятии данных ситуаций. Изучение роли когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций является актуальным в связи с определением критериев профессиональной пригодности специалистов и прогнозирования на этой основе успешности деятельности. Исследование представляет новый подход к определению профессиональной пригодности, при котором учитываются индивидуальные особенности когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций.

Исследование проводилось в форме экспертного опроса и анкетирования, в котором приняли участие 140 специалистов страховых компаний г. Волгограда и г. Липецка (Россия) со стажем работы от 3 месяцев до 32 лет в 2009–2010 гг., состояло из двух этапов. На первом этапе был проведен экспертный опрос специалистов, в результате которого определен перечень из семи трудных профессиональных ситуаций в деятельности агента. На втором этапе исследования респонденты оценивали ситуации с точки зрения их стрессогенности.

Респонденты различались по уровню общей успешности деятельности (финансового результата). Трудные профессиональные ситуации оценивались по параметрам: повторяемость, эмоциональная напряженность, личная значимость, неконтролируемость, продуктивность, неопределенность. Сравнение средних значений оценок выявило различия по ряду характеристик трудных профессиональных ситуаций. С одной стороны, трудные профессиональные ситуации оцениваются как значимые, неконтролируемые и неопределенные, но вместе с этим ситуации также воспринимаются как нечастые, не вызывающие эмоциональную напряженность и не влияющие на продуктивность деятельности. В этом проявляется неоднозначность когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций.

В зависимости от показателей средних оценок выборка была разделена на три группы: с высокой, низкой и средней устойчивостью к трудным ситуациям. В этих группах была обнаружена взаимосвязь между показателями профессиональной пригодности и когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций. Для специалистов на начальном этапе профессионализации характерны высокая степень подверженности стрессу и высокие средние значения когнитивной оценки, на последующих этапах профессионализации одновременно наблюдались как низкие, так и высокие показатели когнитивной оценки и разная степень подверженности профессиональному стрессу. Результаты подтверждены значимыми различиями по критерию U-Манна — Уитни.

Обосновывается вывод, что характер когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций может выступать в качестве диагностического критерия для определения и прогнозирования профессиональной пригодности страховых агентов.

Ключевые слова: страховые агенты, профессиональные ситуации, профессиональная пригодность, когнитивная оценка, параметры когнитивной оценки.

ВВЕДЕНИЕ

В современных профессиях возрастают требования к способности профессионала преодолевать нестандартные, трудные ситуации в быстро меняющихся условиях. К этому типу профессий относится профессия страхового агента, для которой характерно большое число трудных ситуаций в условиях социального взаимодействия, усложненных условиях труда, не регламентированного характера поведения. В рамках транзактного подхода когнитивная оценка трудных ситуаций рассматривается как один из главных элементов взаимодействия личности и ситуации. Концепцию трудных ситуаций в профессиональной деятельности в современной отечественной психологии активно развивают Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова (Водопьянова, 2009; Водопьянова, Старченкова, 2008; Старченкова, Ячанова, 2011). Ими показано, что профессионально трудные ситуации обусловлены, с одной стороны, содержанием и условиями деятельности, а с другой — индивидуальными особенностями когнитивной оценки данных ситуаций специалистами. В ряде работ отечественных и зарубежных авторов показана роль когнитивных процессов в развитии состояния профессионального стресса (Китаев-Смык, 1983; Леонова, 1984; Бодров, 2000; Дикая, 2003; McGrath, 1976; Cummings, Cooper, 1979; Cox, McKay, 1981), а также доказана роль когнитивной оценки ситуации в формировании поведения и эмоционального реагирования в стрессовых ситуациях (Roseman, 1984; Scherer, 1984, 1997; Smith, Ellsworth, 1985; Ortony, Clore, Collins, 1988; Lazarus, Smith, 1990; Lazarus, 1991).

Способность осуществлять деятельность в широком диапазоне профессиональных ситуаций является показателем профессиональной пригодности субъекта труда. Успешное выполнение деятельности в экстремальных, трудных условиях, в свою очередь, свидетельствует об уровне сформированности профессиональной пригодности специалиста (Профессиональная пригодность ... , 2004).

Традиционный подход к изучению профессиональной пригодности в недостаточной степени учитывает роль системы отношений личности и субъективной оценки ситуационных факторов в становлении и развитии профессионала. В отечественной психологии хорошо изучена роль способностей в становлении профессиональной пригодности (Теплов, 1961; Платонов, 1972; Дружинин, 1999), структуры профессионально важных качеств (Климов, 1996; Профессиональная пригодность ... , 2004). Несмотря на то что профессия страхового агента является массовой, на настоящий момент отсутствует единая научно обоснованная система подготовки и отбора наиболее пригодных кадров для этой сферы. В то же время изучение особенностей восприятия профессионально трудных ситуаций субъектом труда и его взаимосвязь с професси-

ональной пригодностью представляются крайне важным для понимания развития профессионала в современных условиях. В отечественной психологии ряд исследований в данном направлении был проведен в рамках теории роли психического образа в регуляции профессиональной деятельности (Ошанин, Конопкин, 1973; Завалова, Ломов, Пономаренко, 1986), в зарубежных исследованиях в рамках теории профессионального стресса изучалась проблема взаимного соответствия работника и среды (Carlan et al., 1975; Cartwright, Cooper, 1989; Karasek, Theorell, 1990). Однако даже в проведенных исследованиях недостаточно внимания уделялось роли индивидуальных различий в восприятии стрессовых ситуаций. Данные обстоятельства определяют актуальность разработки нового подхода к оценке профессиональной пригодности страховых агентов и индивидуальных особенностей восприятия профессионально трудных ситуаций.

ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель нашего исследования состояла в изучении взаимосвязи характеристик когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций в деятельности страховых агентов со степенью их профессиональной пригодности.

Объект исследования — профессиональная деятельность страховых агентов.

Предмет исследования составили параметры когнитивной оценки и показатели профессиональной пригодности.

Задачи исследования:

1) исследование особенностей когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций в выборке страховых агентов;

2) оценка взаимосвязи когнитивной оценки и профессиональной пригодности страховых агентов.

Гипотезы. Когнитивная оценка трудных профессиональных ситуаций различается в зависимости от характеристик (параметров) трудных профессиональных ситуаций и этапа профессионализации. Характер когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций может выступать в качестве диагностического критерия для определения и прогнозирования профессиональной пригодности страховых агентов.

Исследование проводилось в 2009–2010 гг. в страховых компаниях г. Волгограда и г. Липецка.

Выборка. На первом этапе исследования проводился опрос 40 страховых агентов, различающихся по возрасту, стажу работы, общей успешности деятельности (финансовому результату). На втором этапе в исследовании принимали участие 100 страховых агентов, работающих в разных страховых компаниях, в возрасте от 21 до 60 лет. Общая численность респондентов составила 140 человек. 95% опрошенных респондентов составляли женщины. Стаж респондентов составил от 3 месяцев до 32 лет.

Методы. На первом этапе был проведен опрос специалистов методом анкетирования. В предложенной анкете респонденты в свободной форме описывали профессионально трудные ситуации, характерные для разных этапов их деятельности. На втором этапе профессионально трудные ситуации оценивались с помощью опросника, составленного на основе методики Н. Водопьяновой, Е. Старченковой «Шкала оценки стрессогенности ПТС на рабочем месте» (см.: Водопьянова, 2009: 90–95). Каждая ситуация оценивалась по шести параметрам: повторяемость (оценка временной характеристики ситуации), эмоциональная напряженность (субъективная оценка внутренних ресурсов), личная значимость (оценка полезности ситуации для будущего), неконтролируемость (неопределенность собственных ресурсов управления ситуа-

цией), продуктивность (оценка внутренних ресурсов для преодоления ситуации), неопределенность (оценка динамики развития ситуации).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Анализ частоты встречаемости трудных профессиональных ситуаций в ответах респондентов позволил выявить 17 вариантов трудных ситуаций. Полученные ситуации были объединены в 7 групп ситуаций по принципу семантической близости ответов и соотнесены с основными этапами деятельности, выделенными методом профессиографического анализа (табл. 1).

На втором этапе сравнение страховыми агентами параметров оценки ситуаций выявило различия в степени выраженности данных оценок в зависимости от содержания трудных профессиональных ситуаций (табл. 2).

Наибольшее значение параметра «значимость ситуации» характерно для ситуаций «Конфликтное поведение клиента» и «Клиент недоволен обслуживанием», параметра «неконтролируемость ситуации» — для ситуации «Клиент недоволен обслуживанием», в меньшей степени — для ситуаций «Организационные сложности в работе» и «Клиент высказывает возражения». Для параметра «неопределенность ситуации» характерны самые высокие значения для всех описанных ситуаций по сравнению со всеми остальными оценками. Наиболее высокое значение параметра отмечено для ситуаций «Клиент высказывает возражения» и «Сложности в расчетах страхового тарифа». Специалисты воспринимают данные ситуации как несущие в себе угрозу и неизвестность.

Параметры оценок ситуаций «частота», «напряженность» и «продуктивность» получили наименьшие средние значения в выборке. Наиболее высокое значение параметра «частота» характерно для ситуаций: «Клиент не доверяет страховому агенту», «Клиент высказывает возражения» и «Клиент недоволен обслуживанием». Ситуация «Конфликтное поведение клиента» получила не только наименьшую оценку как самая редко встречающаяся ситуация, но и отличается неравномерным распределением в диапазоне от 2 до 4 баллов по сравнению с другими параметрам. Необходимо от-

Таблица 1

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ТРУДНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ

THE LIST OF THE MAIN STRESSFUL WORKING SITUATIONS
IN THE WORK OF INSURANCE AGENTS

Table 1

№ ситуации	Название ситуации	Частота встречаемости ответов (в % от общего числа ответов)
1.	Клиент не приходит на назначенную встречу, избегает контакта	62
2.	Сложности в расчетах страхового тарифа	44
3.	Клиент не доверяет страховому агенту	43
4.	Клиент высказывает возражения	43
5.	Организационные сложности в работе	39
6.	Клиент недоволен обслуживанием	37
7.	Конфликтное поведение клиента	25

Таблица 2

СРЕДНИЕ ЗНАЧЕНИЯ ОЦЕНКИ ПАРАМЕТРОВ ТРУДНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ У СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ

Table 2

MEAN APPRAISAL LEVELS OF STRESSFUL WORKING SITUATIONS BY INSURANCE AGENTS

<i>Ситуации</i>	<i>Параметры оценки ситуации</i>					
	<i>Повторяемость, M ± SD</i>	<i>Напряженность, M ± SD</i>	<i>Значимость, M ± SD</i>	<i>Неконтролируемость, M ± SD</i>	<i>Продуктивность, M ± SD</i>	<i>Неопределенность, M ± SD</i>
1	1,92 ± 1,24	2,72 ± 1,61	3,10 ± 1,59	2,73 ± 1,65	2,30 ± 1,71	3,60 ± 2,03
2	2,99 ± 1,78	2,42 ± 1,54	3,09 ± 1,61	2,66 ± 1,66	2,50 ± 1,84	4,15 ± 2,13
3	1,57 ± 0,88	2,70 ± 1,85	3,39 ± 2,09	2,65 ± 1,69	2,45 ± 1,81	4,21 ± 2,08
4	2,58 ± 1,84	2,33 ± 1,64	3,21 ± 1,78	2,92 ± 1,94	2,53 ± 1,82	3,85 ± 2,26
5	2,93 ± 1,83	2,47 ± 1,57	2,95 ± 1,64	3,01 ± 1,82	2,67 ± 1,76	4,50 ± 2,09
6	2,66 ± 2,20	3,01 ± 2,32	3,64 ± 2,38	3,87 ± 2,38	3,32 ± 2,52	3,88 ± 2,41
7	2,25 ± 1,49	2,09 ± 1,44	2,47 ± 1,67	2,27 ± 1,50	2,35 ± 1,79	4,27 ± 2,24

метить, что в данном случае речь идет о субъективном восприятии частоты повторяемости данных ситуаций, а не о фактическом числе подобных ситуаций в работе. При этом фактическая частота встречаемости подобных ситуаций может не совпадать с ее когнитивной оценкой. По параметру «эмоциональная напряженность ситуации» наиболее высокие значения получены в ситуациях: «Клиент недоволен обслуживанием», «Конфликтное поведение клиента» и «Клиент избегает контакта». Наименьшее значение характерно для ситуации «Сложности в расчетах страхового тарифа». Наибольшие значения параметра «продуктивность» получены для ситуации «Клиент недоволен обслуживанием», наименьшие — для ситуаций «Клиент избегает контакта» и «Сложности в расчетах страхового тарифа». В целом большинство ситуаций не оцениваются специалистами как угрожающие достижению результата труда.

ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ГРУПП В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОСОБЕННОСТЕЙ КОГНИТИВНОЙ ОЦЕНКИ ТРУДНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ

Для разделения страховых агентов на группы в зависимости от особенностей когнитивных оценок ими трудных профессиональных ситуаций были использованы методы кластерного анализа (метод K-means) и дискриминантного анализа. Были выделены три группы (кластера) специалистов, численность которых составила 22 (1-я группа), 32 (2-я группа) и 38 человек (3-я группа).

Первая группа характеризовалась высокой выраженностью параметра «неопределенность» во всех ситуациях и низкими оценками трудной ситуации «Клиент недоволен обслуживанием». Данная группа получила название группы «со средней устойчивостью к трудным ситуациям». Вторая группа имела низкие оценки по всем параметрам и была отнесена к группе, «устойчивой к трудным ситуациям». Третья группа характеризовалась как группа «с низкой устойчивостью» вследствие высоких оценок

параметра «неопределенность ситуации» и выше средних оценок всех параметров в ситуации «Клиент недоволен обслуживанием».

Наибольшие различия наблюдались между 1-й и 3-й группами: при высоких значениях параметров «неопределенность», «значимость» и «неконтролируемость» ситуаций оценка параметров «продуктивность», «эмоциональная напряженность» не выражена. Трудные профессиональные ситуации воспринимаются страховыми агентами 1-й и 3-й групп как непрогнозируемые, не поддающиеся контролю и значимые, но они оцениваются ими как возникающие редко, не вызывающие эмоционального напряжения и не влияющие на продуктивность деятельности.

ВЗАИМОСВЯЗЬ КОГНИТИВНОЙ ОЦЕНКИ ТРУДНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИГОДНОСТИ СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ

В результате анализа полученных данных были обнаружены значимые различия в степени выраженности профессиональной пригодности между группами специалистов с низкой, высокой и средней степенью устойчивости к трудным ситуациям.

Обнаружены статистически значимые групповые различия по показателям стажа и профессиональной успешности (финансового результата) между группами 1 и 2 ($p < 0,01$) и группами 1 и 3 ($p \leq 0,001$; $p < 0,05$). Для 1-й группы со средней устойчивостью к трудным ситуациям (ТС) показатели стажа и успешности ниже по сравнению с группами с высокой и низкой устойчивостью к ТС. Они показывают более низкие финансовые результаты. Для групп с высокой и низкой устойчивостью к ТС достоверных различий по уровню выраженности профессиональной пригодности не обнаружено. Средний показатель стажа низкий в 1-й группе специалистов, при этом он возрастает во 2-й и 3-й группах, что говорит о том, что специалисты с небольшим стажем (5 лет) характеризуются средней устойчивостью к ТС, специалисты с большим стажем работы (от 11 лет и выше) могут относиться как к группе с низкой, так и к группе с высокой устойчивостью к ТС. Аналогичный результат характерен и для показателя успешности деятельности: в группах как с низкой, так и с высокой устойчивостью к ТС обнаружен одинаковый уровень успешности деятельности, в группе со средним уровнем устойчивости к ТС показатель успешности в два раза ниже. Достоверность различий подтверждена с помощью критерия U-Манна — Уитни (табл. 3).

Таблица 3

ГРУППОВЫЕ РАЗЛИЧИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИГОДНОСТИ СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КОГНИТИВНОЙ ОЦЕНКИ ТРУДНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ

Table 3

GROUP VARIATIONS BETWEEN THE INDICATORS OF PROFESSIONAL APTITUDE OF INSURANCE AGENTS AND THE INDICATORS OF COGNITIVE APPRAISAL OF STRESSFUL WORKING SITUATIONS

	1-я группа, $M \pm SD$	2-я группа, $M \pm SD$	Уровень значимо- сти	1-я группа, $M \pm SD$	3-я группа, $M \pm SD$	Уровень значимо- сти
Стаж	5,22 ± 8,25	11,95 ± 11,52	$P = 0,005$	5,22 ± 8,25	11,67 ± 8,67	$P = 0,001$
Успешность	44 492 ± 43 286	83 359 ± 65 795	$P = 0,00$	44 492 ± 43 286	80 710 ± 63 230	$P = 0,024$

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы.

1. Когнитивная оценка трудных профессиональных ситуаций в выборке страховых агентов имеет неоднозначный характер — с одной стороны, трудные профессиональные ситуации оцениваются как значимые, неконтролируемые и неопределенные, и вместе с этим ситуации воспринимаются как нечастые, не вызывающие эмоциональную напряженность и не влияющие на продуктивность деятельности.

2. В зависимости от степени выраженности показателей когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций выделены три группы специалистов, различающиеся уровнем устойчивости к трудным ситуациям. Первая группа (группа со средней устойчивостью к трудным ситуациям) характеризуется высокой выраженностью параметра «неопределенность трудных ситуаций», вторая группа — низкой выраженностью всех параметров ситуаций (группа с высокой устойчивостью к трудным ситуациям), третья группа — высокой выраженностью всех параметров ситуации (группа с низкой устойчивостью к трудным ситуациям).

3. Выявлена взаимосвязь между профессиональной пригодностью и особенностями когнитивной оценки трудных профессиональных ситуаций. На начальном этапе профессионализации специалисты оценивают трудные профессиональные ситуации как стрессовые (за исключением ситуации «Клиент недоволен обслуживанием»), а по мере увеличения стажа и уровня профессиональной успешности связь между показателями когнитивной оценки и профессиональной пригодностью становится неоднозначной.

4. Наиболее высокий уровень профессиональной пригодности характерен для специалистов как с низким, так и с высоким уровнем устойчивости к трудным ситуациям. Для специалистов со средней степенью устойчивости к ТС характерен более низкий уровень профессиональной пригодности. Для специалистов с высокой и низкой устойчивостью к трудным ситуациям обнаружены одинаковые показатели стажа и успешности, у специалистов со средней степенью устойчивости к трудным ситуациям показатели стажа и успешности ниже. Эти данные могут быть использованы в качестве критерия для диагностики и формирования профессиональной пригодности страховых агентов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Бодров, В. А. (2000) Информационный стресс. М. : Пер Сэ. 352 с.
- Водопьянова, Н. Е. (2009) Психодиагностика стресса. СПб. : Питер. 336 с.
- Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. (2008) Трансактный подход к изучению стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. Вып. 2. С. 47–58.
- Дикая, Л. Г. (2003) Психическая саморегуляция функционального состояния человека. М. : Изд-во Института психологии РАН. 318 с.
- Дружинин, В. Н. (1999) Психология общих способностей. 2-е изд. СПб. : Питер Ком. 368 с.
- Завалова, Н. Д., Ломов, Б. Ф., Пономаренко, В. А. (1986) Образ в системе психической регуляции деятельности. М. : Наука. 172 с.
- Климов, Е. А. (1996) Психология профессионального самоопределения. Ростов-на-Дону : Феникс. 509 с.
- Китаев-Смык, Л. А. (1983) Психология стресса. М. : Наука. 368 с.
- Леонова, А. Б. (1984) Психодиагностика функциональных состояний человека. М. : Изд-во Моск. ун-та. 200 с.

Ошанин, Д. А., Конопкин, О. А. (1973) О психологическом подходе к изучению деятельности человека-оператора // Психологические вопросы регуляции деятельности. М. : Педагогика. 208 с. С. 3–13.

Платонов, К. К. (1972) Проблемы способностей. М. : Наука. 312 с.

Профессиональная пригодность: субъектно-деятельностный подход (2004) / под ред. В. А. Бодрова. М. : Институт психологии РАН. 390 с.

Старченкова, Е. С., Ячанова, А. Ю. (2011) Совладающее поведение в профессионально-трудных ситуациях у педагогов на разных этапах профессионализации // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. Вып. 2. С. 196–201.

Теплов, Б. М. (1961) Проблемы индивидуальных различий. М. : АПН РСФСР. 536 с.

Caplan, R., Cobb, S., French, J. et al. (1975) Job demands and worker health: Main effects and occupational differences. Washington, DC : U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare. 342 p.

Cartwright, S., Cooper, C. L. (1989) Predicting success in joint venture organizations in information technology. A cultural perspective // Journal of General Management. Vol. 15. No. 1. P. 39–52.

Сох, Т., McKay, C. (1981) A transactional approach to occupational research // Stress, work design and productivity / ed. by E. N. Corlett, J. Richardson. Chichester ; N. Y. : John Wiley. 271 p. P. 91–115.

Cummings, T. G., Cooper, C. L. (1979) A cybernetic framework for studying occupational stress // Human Relations. Vol. 32. No. 5. P. 395–418.

Karasek, R., Theorell, T. (1990) Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. N. Y. : Basic Books. 381 p.

Lazarus, R. S. (1991) Emotion and adaptation. N. Y. : Oxford University Press. 557 p.

Lazarus, R. S., Smith C. A. (1988) Knowledge and appraisal in the cognition-emotion relationship // Cognition and Emotion. Vol. 2. No. 4. P. 281–300.

McGrath, J. E. (1976) Stress and behavior in organizations // Handbook of industrial and organizational psychology / ed. by M. D. Dunnette. Chicago : Rand McNally. 1740 p. P. 1351–1395.

Roseman, I. J. (1984) Cognitive determinants of emotion: A structural theory // Review of personality and social psychology / ed. by P. Shaver. Beverly Hills, CA : Sage. Vol. 5: Emotions, relationship, and health. P. 11–36.

Scherer, K. R. (1984) On the nature and function of emotion: A component process approach // Approaches to emotion / ed. by K. R. Scherer, P. Ekman. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates. 426 p. P. 293–317.

Scherer, K. R. (1997) The role of culture in emotion-antecedent appraisal // Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 73. No. 5. P. 902–922.

Smith, C. A., Ellsworth, P. C. (1985) Patterns of cognitive appraisal in emotion // Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 48. No. 4. P. 813–838.

Ortony, A., Clore, G. L., Collins, A. (1988) The cognitive structure of emotions. N. Y. : Cambridge University Press. 207 p.

Дата поступления: 12.10.2014 г.

CORRELATION BETWEEN COGNITIVE APPRAISAL OF STRESSFUL WORKING SITUATIONS AND PROFESSIONAL APTITUDE OF INSURANCE AGENTS

YU. A. SAPRYKINA

(INSTITUTE OF PSYCHOLOGY, RUSSIAN ACADEMY OF SCIENCES)

The article presents the outcomes of our research into stressful working situations and the role of cognitive appraisal of work conditions for insurance agents. Too little attention has so far been paid to the role of individual characteristics in the perception of stressful professional situations. Studying the role of cognitive appraisal of such situations is relevant for defining the criteria of professional aptitude and predicting professional success. We offer a new approach to defining professional aptitude, which takes into account the peculiarities of cognitive appraisal of stressful professional situations.

Our study began with a survey of expert opinion and a questionnaire covering 140 insurance agents from the cities of Volgograd and Lipetsk. Their job experience ranged from 3 months to 32 years. The respondents also varied by the level of professional success achieved. As the outcome of Stage 1, we compiled a list of 7 most stressful work situations as mentioned by insurance agents. During Stage 2, respondents arranged these situations by degrees of stressfulness.

Stressful situations were assessed by such parameters as frequency, emotional tension, personal significance, uncontrollability, productivity, suspense. Comparing mean values revealed some variations in appraisals. Stressful situations were assessed as significant, uncontrollable and undefined but at the same time infrequent and not causing emotional tension and productivity. This example proves that the cognitive appraisal of professional situations is ambivalent.

According to mean appraisal values, the sample was divided into 3 groups: those with high, middle and low resistance to stressful situations. All of these groups also featured a correlation between professional aptitude and cognitive appraisal of the situations offered. Early career specialists are highly vulnerable to stress, while the next stages of professionalization could show either high and low stress indexes. The study outcomes were confirmed by significant variations on the Mann-Whitney U-test.

We conclude that cognitive appraisal characteristics may be used as criteria for diagnosing and predicting professional development of insurance agents.

Keywords: insurance agents, stressful working situations, professional aptitude, cognitive appraisal, parameters of cognitive appraisal.

REFERENCES

- Bodrov, V. A. (2000) *Informatsionnyi stress* [Informational stress]. Moscow, Per Se Publ. 352 p. (In Russ.).
- Vodopianova, N. E. (2009) *Psikhodiagnostika stressa* [Psychodiagnosics of stress]. St. Petersburg, Piter Publ. 336 p. (In Russ.).
- Vodopianova, N. E. and Starchenkova, E. S. (2008) *Transaktnyi podkhod k izucheniiu stressovykh situatsii v professional'noi deiatel'nosti* [Transactional approach to the study of stressful situations in professional activities]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta*. Seriya 12: Psikhologiya. Sotsiologiya. Pedagogika, no. 2, pp. 47–58. (In Russ.).
- Dikaia, L. G. (2003) *Psikhicheskaia samoregulatsiia funktsional'nogo sostoianiia cheloveka* [Psychic self-regulation of the functional state of an individual]. Moscow, Publ. House of the Institute of Psychology of the RAS. 318 p. (In Russ.).
- Druzhinin, V. N. (1999) *Psikhologiya obshchikh sposobnostei* [Psychology of general abilities]. 2nd edn. St. Petersburg, Piter Kom Publ. 368 p. (In Russ.).
- Zavalova, N. D., Lomov, B. F. and Ponomarenko, V. A. (1986) *Obraz v sisteme psikhicheskoi reguliatsii deiatel'nosti* [The image in the system of mental regulation of activity]. Moscow, Nauka Publ. 172 p. (In Russ.).
- Klimov, E. A. (1996) *Psikhologiya professional'nogo samoopredeleniia* [Psychology of professional self-determination]. Rostov-on-Don, Feniks Publ. 509 p. (In Russ.).
- Kitaev-Smyk, L. A. (1983) *Psikhologiya stressa* [Psychology of stress]. Moscow, Nauka Publ. 368 p. (In Russ.).
- Leonova, A. B. (1984) *Psikhodiagnostika funktsional'nykh sostoianii cheloveka* [Psychodiagnosics of human functional states]. Moscow, Moscow State University Publ. 200 p. (In Russ.).
- Oshanin, D. A. and Konopkin, O. A. (1973) *O psikhologicheskom podkhode k izucheniiu deiatel'nosti cheloveka-operatora* [Psychological approach to the study of the work of human-operator]. In: *Psikhologicheskie voprosy reguliatsii deiatel'nosti* [Psychological issues of activity regulation]. Moscow, Pedagogika Publ. 208 p. Pp. 3–13 (In Russ.).
- Platonov, K. K. (1972) *Problemy sposobnostei* [Issues of abilities]. Moscow, Nauka Publ. 312 p. (In Russ.).
- Professional'naiia prigodnost' : sub'ektno-deiatel'nostnyi podkhod* [Professional aptitude: subject-activity approach] (2004) / ed. by V. A. Bodrov. Moscow, Publ. House of the Institute of Psychology of the RAS. 390 p. (In Russ.).

Starchenkova, E. S. and Yachanova, A. Yu. (2011) Sovladaishchee povedenie v professional'no-trudnykh situatsiakh u pedagogov na raznykh etapakh professionalizatsii [Coping behavior in educators' difficult vocational situations at different stages of professionalization]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta*. Seriya 12: Psikhologiya. Sotsiologiya. Pedagogika, no. 2, pp. 196–201. (In Russ.).

Teplov, B. M. (1961) *Problemy individual'nykh razlichii* [Problems of individual differences]. Moscow, Publ. House of the Academy of Pedagogical Sciences of the RSFSR. 536 p. (In Russ.).

Caplan, R., Cobb, S., French, J. et al. (1975) *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington, DC : U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare. 342 p.

Cartwright, S. and Cooper, C. L. (1989) Predicting success in joint venture organizations in information technology. A cultural perspective. *Journal of General Management*, vol. 15, no. 1, pp. 39–52.

Cox, T. and McKay, C. (1981) A transactional approach to occupational research. In: *Stress, work design and productivity* / ed. by E. N. Corlett and J. Richardson. Chichester ; New York, John Wiley. 271 p. P. 91–115.

Cummings, T. G. and Cooper, C. L. (1979). A cybernetic framework for studying occupational stress. *Human Relations*, vol. 32, no. 5, pp. 395–418.

Karasek, R. and Theorell, T. (1990) *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York, Basic Books. 381 p.

Lazarus, R. S. (1991) *Emotion and adaptation*. New York : Oxford University Press. 557 p.

Lazarus, R. S. and Smith, C. A. (1988) Knowledge and appraisal in the cognition-emotion relationship. *Cognition and Emotion*, vol. 2, no. 4, pp. 281–300.

McGrath, J. E. (1976) Stress and behavior in organizations. In: *Handbook of industrial and organizational psychology* / ed. by M. D. Dunnette. Chicago, Rand McNally. 1740 p. Pp. 1351–1395.

Roseman, I. J. (1984) Cognitive determinants of emotion: A structural theory. In: *Review of personality and social psychology* / ed. by P. Shaver. Beverly Hills, CA, Sage. Vol. 5: Emotions, relationship, and health. Pp. 11–36.

Scherer, K. R. (1984) On the nature and function of emotion: A component process approach. In: *Approaches to emotion* / ed. by K. R. Scherer and P. Ekman. Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates. xii, 426 p. Pp. 293–317.

Scherer, K. R. (1997) The role of culture in emotion-antecedent appraisal. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 73, no. 5, pp. 902–922.

Smith, C. A. and Ellsworth, P. C. (1985) Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 48, no. 4, pp. 813–838.

Ortony, A., Clore, G. L. and Collins, A. (1988) *The cognitive structure of emotions*. New York, Cambridge University Press. xi, 207 p.

Submission date: 12.10.2014.

Сапрыкина Юлия Алексеевна — соискатель лаборатории инженерной психологии и эргономики Института психологии РАН. Адрес: 129366, Россия, г. Москва, ул. Ярославская, д. 13. Тел.: +7 (495) 683-28-17. Эл. адрес: ysaprykina@yandex.ru. Научный руководитель — д-р психол. наук, проф. Л. Г. Дикая.

Saprykina Yuliya Alekseevna, External Postgraduate Student, Laboratory of Engineering Psychology and Ergonomics, Institute of Psychology, Russian Academy of Sciences. Postal address: 13 Yaroslavskaia St., 129366 Moscow, Russian Federation. Tel.: +7 (495) 683-28-17. E-mail: ysaprykina@yandex.ru. Research adviser: L. G. Dikaya, Doctor of Psychology, Professor.