

М.В. Капранова,

канд. психол. наук, доцент кафедры «Прикладная психология»,
Технологический университет, Московская область, г. Королёв.

M.V. Kapranova,

candidate of psychological sciences, associate professor of the department
«Applied Psychology», University of Technology, Moscow region, Korolev.

E-mail: kapranova_m@mail.ru

П.А. Краснобаев,

аспирант кафедры «Прикладная психология», Технологический университет,
Московская область, г. Королёв.

P.A. Krasnobaev,

postgraduate student of the department «Applied Psychology», University of
Technology, Moscow region, Korolev.

E-mail: p_krasnobaev@mail.ru

УДК 159.9; 332.14

DOI: 10.17922/2071-5323-2018-17-1-58-66

Развитие кадрового потенциала банковской сферы через внедрение системы саногенного менеджмента

*Development of the Human Resources Potential of the Banking Sector
Through the Introduction of a Man-Made Management System*

Дата поступления

30.01.2018

Дата препринта

28.02.2018

Дата публикации

30.03.2018

Аннотация: статья посвящена вопросам внедрения оптимизирующих мер в кадровый менеджмент банковской сферы, описаны результаты оригинального исследования, направленного на выявление личностных детерминант саногенного менеджмента банковских сотрудников. На основе исследования авторы формулируют ряд рекомендаций по развитию кадрового потенциала банковской сферы, которые предполагают улучшение качества работы сотрудников и их профессионально-личностных ресурсов.

Annotation: the article raises the question of the need for the introduction of optimizing measures in the personnel management of the banking sector. Materials of the article describe the results of the original research aimed at identifying the personal determinants of sanogenic management of Bank employees. On the basis of the research, the authors formulate a number of recommendations for the development of human resources in the banking sector, which involve improving the quality of work of employees and their professional and personal resources.

Ключевые слова: кадровый потенциал, человеческие ресурсы, саногенный менеджмент, банковская сфера.

Key words: personnel potential, human resources, sanogenic management, bank sphere.

Введение. В современных условиях развития экономики нельзя переоценить значение человеческого капитала для повышения конкурентоспособности любой организации. На сегодняшний день необходимость инвестиций в кадровые ресурсы является уже признанной аксиомой. В нестабильных условиях функционирования банковского сектора это утверждение становится еще более очевидным. Следует отметить, что функционирование коммерческих банков в современной России происходит в ситуации высоких финансовых

рисков. Не так давно, в 2015 году, весь банковский сектор пережил состояние убыточности. С 2013 года по 1 сентября 2017-го в России отозваны лицензии у 346 банков. При этом, наряду с небольшими кредитными организациями, в 2017 году лицензий лишились семь банков из ТОП-100 по объему активов. Эксперты заявляют, что банковская система России нуждается в дальнейшей чистке, и в 2018 году лицензию могут потерять еще 35–50 банков [13]. В такой ситуации накапливается масса проблем, связанных с необходимостью введения инноваций, касающихся как маркетинга услуг, так и кадрового менеджмента, направленного на сохранение и развитие кадрового потенциала [22]. Эффективность кадрового менеджмента во многом определяет итоговые экономические показатели банка и результативность деятельности отдельных структурных подразделений.

В настоящее время в системе высшего профессионального образования отмечается положительная тенденция к увеличению часов практических занятий для будущих специалистов. Студентам во время работы в аудитории предлагаются разнообразные задания для развития и тренировки профессионально важных качеств, демонстрация навыков, которые в дальнейшем могут быть использованы в работе по данному направлению. Сейчас большинство абитуриентов выбирают будущую профессию, учитывая свои личностные особенности. Даже если это делается неосознанно, то в определенный момент времени у студента возникает «кризис профессиональной идентичности», позволяющий соотнести себя с требованиями, предъявляемыми к будущей профессии [14]. Если при выборе профессии субъектом не учитываются персональные личностные особенности, то в ходе профессиональной деятельности он сталкивается с рядом трудностей, становясь малоэффективным профессионалом. В организациях нередко сталкиваются с данной проблемой. Однако если молодой специалист обладает достаточным уровнем адаптации, подвижностью психики и высоким уровнем обучаемости, то можно с большой долей вероятности прогнозировать его дальнейший личностный и карьерный рост [8].

Тем не менее подчас даже профессионально важных качеств, связанных непосредственно с рабочими обязанностями, оказывается мало. Сотрудник должен обладать высоким уровнем саморегуляции и эмоциональной устойчивостью [19]. Данные качества позволяют не допустить развития межличностных конфликтов, либо уметь разрешать возникшие противоречия в конструктивной форме [10]. Следовательно, сотрудникам, занимающимся развитием и обучением персонала, необходима методика, способствующая личностному развитию субъекта трудовой деятельности. В данном случае под личностным развитием понимается *способность осознать возникновение собственных чувств и эмоций, понимать их природу, умение проявлять (или подавлять) их в соответствии с возникшей ситуацией*.

При рассмотрении кандидатов на роль банковских сотрудников, учитывается ряд психологических особенностей, предъявляемых к молодым специалистам [24]. К ним относятся *темперамент (как совокупность свойств нервной системы), коммуникативные навыки, высокий уровень саморегуляции, стрессоустойчивость, инициативность, умение адаптироваться к новому роду деятельности* [10]. Не менее остро стоит *вопрос о влиянии синдрома эмоционального выгорания* на эффективность производительности труда. Следствием эмоционального выгорания является ухудшение общего физического и психологического состояния сотрудника. Поэтому если своевременно не удастся диагностировать признаки данного синдрома, то в результате могут оказаться затронуты и личностные сферы, и профессионально-значимые показатели. В связи с этим принципиальным решением проблемы развития кадрового потенциала банковских работников представляется *внедрение системы саногенного менеджмента, ориентированного на формирование навыков саморегуляции, необходимого как для профилактики эмоционального выгорания сотрудников, так и для повышения показателей устойчивости кадров коммерческих банков*. Саногенный менеджмент подразумевает такое управление персоналом, при котором изменяется привычная система по обучению и развитию персонала. Вначале проводится первичная психологи-

ческая диагностика на предмет изучения личностной рефлексии и уровня саморегуляции. Затем, в соответствии с запросом, составляется комплекс практических упражнений, позволяющих развить конкретные навыки, помогающие вовремя обнаружить те или иные негативные симптомы у сотрудников с дальнейшим их предотвращением. Занятия должны проводиться в интерактивной форме, время и продолжительность зависит от размера группы и поставленных целей. Саногенный менеджмент *ориентирован на поддержку саногенного мышления личности и сопротивление развитию эмоционального выгорания личности*. Оба эти феномена рассматриваются нами как ключевые личностные детерминанты саногенного менеджмента.

В работах Ю.М. Орлова саногенный тип мышления рассматривается как одна из составляющих основ саногенной рефлексии [16]. Главная функция рефлексии – это увеличение эффективности личности в обществе и в жизнедеятельности, а также достижение психологического благополучия [20]; вне зависимости от направления ее проявлений, она состоит в регуляции эмоций человека, в конце концов в увеличении успешности индивида в обществе и в жизнедеятельности [1]. **Методика** саногенной рефлексии состоит в корректировке собственных ожиданий в отношении окружающих, в понимании процедуры появления эмоций и устранения их деструктивного воздействия на организм. Иными словами описываемый феномен направлен на снятие воздействия эмоционально значимых ситуаций, которые впоследствии приводят к чувствам вины, стыда, к обиде, страху неудачи, и других негативных эмоций [5]. На сегодняшний день ведущими методами борьбы с негативными эмоциями считаются: утоление эмоций, сдерживание (самообладание) и переключение. (Кроме этого практикуются химические препараты и медитация. Данные способы лишь частично облегчают состояние личности.)

Овладение методами саногенного мышления приводит к снижению страданий, помогает субъекту самостоятельно справиться с перенесенными эмоциональными переживаниями [4]. Под саногенным мышлением понимается совокупность способностей дистанцироваться от личностных переживаний, понимания структуры негативных эмоций и умение сконцентрироваться на объекте размышления. Теория саногенного мышления способствует не только осознанию причин возникновения негативных эмоций, но и открывает для индивида новые способы управления собственным поведением. Данная технология также позволяет контролировать свои эмоции, потребности, желания; помогает достойно, без ущерба для здоровья, пережить кризисные моменты жизни; предотвращает многие психосоматические заболевания [11]. В ином случае, если культурные нормы поведения личности не позволяют ему выразить чувства, то это приводит к закреплению опыта отрицательных переживаний, созданию патогенного мышления и в будущем к психосоматическим проблемам [7].

Можно использовать различные виды стимулирования, применяющиеся руководителями, однако при отсутствии заинтересованности со стороны сотрудника возрастает вероятность формального отношения к профессиональным обязанностям [15]. Трудности возникают уже на стадии освоения, что способствует увеличению сроков прохождения адаптации. В дальнейшем, если не происходит личностный и профессиональный рост, снижается уровень самоактуализации, и проявляются первые симптомы эмоционального выгорания [2]. **Эмоциональное выгорание** представляет собой целый симптомокомплекс эмоциональных, мотивационных, установочных и ценностных переживаний, которые возникают в результате рассогласования профессиональной и личностной деятельности [15]. В работе Г.С. Човдыровой, М.И. Осиповой и Т.С. Клименко [23] отмечено, что эмоциональное выгорание зависит от структуры свойств личности: снижение стрессоустойчивости субъекта труда связано с нарушением адаптационных механизмов.

Приведенные выше теоретические положения легли в основу эмпирического исследования, направленного на выявление личностных детерминант саногенного менеджмента банковских сотрудников. Согласно теоретическим представлениям в качестве основных

личностных детерминант саногенного менеджмента рассмотрены уровень саногенного мышления и эмоциональное выгорание работников.

Методика. Экспериментальную группу специалистов банковской сферы составили 28 человек (16 мужчин и 12 женщин), имеющих трудовой стаж в банковской сфере не менее трех лет. В качестве контрольной группы были отобраны сотрудники социально ориентированных профессий в количестве 30 человек (17 женщин, 13 мужчин). На момент проведения диагностики все респонденты имели высшее образование, опыт работы и занимали должность в соответствии с полученным образованием. Возрастной диапазон составил от 25 до 30 лет.

Диагностическим инструментом выступали:

1. **Когнитивно-эмотивный тест** (Ю.М. Орлов, С.Н. Морозюк), предназначенный для измерения саногенной и защитной рефлексии, которые возникают при страхе неудачи, стыде, обиде, вине. Методика прошла апробацию, и имеет коэффициент надежности 0,81 (по Руллоу), состоит из 20 показателей, благодаря которым удается выявить силу защитных механизмов при актуализации страха неудачи, вины, обиды, стыда. Шкала, выявляющая уровень саногенной рефлексии, позволяет определить индивидуальный уровень феномена, описываемого в данном исследовании.

2. **Методика диагностики уровня эмоционального выгорания** (В.В. Бойко) предназначена для выявления феномена «синдром эмоционального выгорания». Возникновению данного синдрома подвержены люди, занятые в различных сферах трудовой деятельности, его появление обусловлено наличием продолжительного воздействия стресс-факторов на человека. По мнению автора методики, «выгорание» выступает в роли защитного механизма психики, имеющего целью уменьшить вред, наносимый человеку в результате полного или частичного «выключения» эмоций. Однако, когда данное поведение становится стереотипным, велика вероятность возникновения невротических и психотических состояний.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, с которыми испытуемый должен выразить свое согласие или несогласие в виде ответов «да» или «нет». Результаты позволяют определить наличие фазы стресса, к которым относятся: напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение. Каждая фаза, в свою очередь, включает в себя по четыре симптома, совокупность которых проявляется в виде выраженности той или иной фазы стресса.

Результаты. Анализ полученных в ходе исследования данных показал, что саногенная рефлексия не зависит от пола, к которому относится субъект трудовой деятельности, и соответственно не оказывает влияния на описание результатов исследования. Наивысший балл показателя «саногенная рефлексия» равен 32 баллам. Выявлено, что у банковских работников наименьший показатель уровня саногенной рефлексии равен 12, наивысший – 31 баллу. Среднее значение в данной выборке оказалось равно 73% или 26,2 балла. Это свидетельствует о том, что большинство банковских сотрудников обладают навыками, необходимыми для разрешения внутренних конфликтов, которые возникают как следствие стресса в ходе выполнения профессиональных обязанностей.

Обсуждение. Нами проведен корреляционный анализ с показателями методики В.В. Бойко, который также выявил незначительную связь с большинством показателей (использовался коэффициент корреляции Спирмена). Например, связь показателей «редукция профессиональных обязанностей» и «личностная отстраненность» оказалась равной 0,518** (корреляция значима на уровне 0,01 двухсторонняя). Вместе с этим «личностная отстраненность» и «психосоматические нарушения» связаны коэффициентом, равным 0,615** (корреляция значима на уровне 0,01 двухсторонняя). То есть показатели влияют друг на друга в одинаковой степени, и при изменении выраженности одного качества изменяется другое. Так, чем сильнее субъект труда перестанет ценить выполнение своих профессиональных обязанностей, тем менее эмоционально он будет к ним относиться. Как следствие, такие сотрудники становятся ригидными в своем поведении, а производительность труда снижается. *Полученная взаимосвязь не наблюдалась в контрольной выборке.*

Деятельность сотрудников банковской сферы в изучаемых группах отличается от многих других социально ориентированных профессий широтой функциональных обязанностей [6]. Помимо взаимодействия с клиентами, банковский работник должен уметь работать с большим потоком информации и документооборота, что является дополнительной нагрузкой на психику человека. То есть они более подвержены развитию синдрома эмоционального выгорания, чем представители контрольной группы. Сравнительный анализ данных представлен в таблице.

Таблица

Сравнение средних показателей выявления синдрома эмоционального выгорания между контрольной и экспериментальной группами

Наименование выборки	Средний балл по каждой из стадий эмоционального выгорания		
	Напряжение	Резистенция (сопротивление)	Истощение
Банковские работники (экспериментальная выборка)	62	55	71
Контрольная выборка	54	73	49

Как видим, большинство участников контрольной выборки в момент тестирования находились на стадии резистенции (сопротивления). Индивидуальные свойства психики на этом этапе играют важнейшую роль для субъекта. В случае, если организму достаточно ресурсов для того, чтобы справиться со сложившейся ситуацией, стадия эмоционального истощения не наступит. При длительном нахождении субъекта в фазе эмоционального истощения развиваются невротические и психотические реакции, преодоление которых без вмешательства специалиста соответствующего профиля представляется затруднительным. Банковские работники после обработки результатов, оказались в «фазе эмоционального истощения». Однако в ходе прохождения тестирования не отмечалось пониженного эмоционального фона испытуемых, или жалоб на самочувствие. Тем не менее, несмотря на серьезную подверженность эмоциональному выгоранию, сотрудники банковской сферы способны самостоятельно справляться с последствиями стресса благодаря наличию саногенной рефлексии [17]. Возможно, это обусловлено более качественной подготовкой персонала в банковской сфере. К ней относятся непрерывное повышение квалификации, периодическая аттестация, самоподготовка и строгий контроль за каждым сотрудником [6]. Следует отметить, что личности с высоким уровнем эмоционального выгорания страдают в большей степени от чувства вины, связанного с трудностями, возникающими во время производственного процесса, так как они не оправдали ожидания других на счет своей успешности.

Заключение. Проведенное исследование позволяет составить ряд рекомендаций по развитию кадрового потенциала банковской сферы через внедрение системы саногенного менеджмента.

1. Включить в программу обучения и развития персонала психологическую диагностику сотрудников банка на предмет эмоционального выгорания и профессиональной деформации.

2. При обнаружении фаз «резистенция» и «истощение» проводить индивидуальную и групповую работу с сотрудником.

3. Внедрить в программу самоподготовки сотрудников материалы, связанные с изучением природы возникновения эмоций.

4. Для постепенного повышения уровня стрессоустойчивости необходимо последовательное делегирование сотруднику руководящих полномочий при организации мероприятий (как следствие – будут развиваться навыки находчивости, уверенности в себе, способность к принятию риска).

5. Иметь в распоряжении приглашенного специалиста для оказания психологической помощи сотрудникам и руководству компании.

6. Составить и адаптировать программу психологических тренингов, направленных на профилактику стресса и эмоционального выгорания.

Результаты исследования показали, что рефлексивное самосознание актуализируется естественным образом в критических жизненных ситуациях, которые интенсифицируют самопознание. Именно благодаря рефлексии индивидум анализирует свой жизненный опыт, содержание сознания. Спецификой рефлектирующих систем является тот факт, что они имеют способность на базе самонаблюдения и интроспекции контролировать свое поведение в соответствии с полученным описанием. Саногенная рефлексия подразумевает осознание личных эмоциональных барьеров, которые мешают морально-волевой тренировке с целью профилактики эмоционального выгорания. Саморефлексия, направленная на анализ собственных желаний и потребностей, критическое осмысление эмоциональных барьеров и критических ситуаций, помогает формированию саногенного мышления и самовоспитанию, которые уменьшают внутренний конфликт, напряженность; позволяют держать эмоции, потребности и желания под контролем. Как следствие – предотвращаются психические заболевания.

Благодаря навыкам саногенного менеджмента индивидум может прерывать действие неэффективных и пагубных стереотипных поведенческих программ, которые лежат в основе характера человека, проявить высокий самоконтроль и регулировать поведение. Участие саногенной рефлексии в саморегуляции дает возможность получить позитивный результат саморегуляции, который после закрепления в положительном эмоциональном опыте, приведет к уверенности и расширению опыта контроля над собственными эмоциями. Четкая оценка эмоций и поведения других при помощи саногенной рефлексии позволяет выбрать адекватные способы личного поведения, увеличивая, таким образом, психологическую устойчивость, необходимую для профилактики эмоционального выгорания. Результаты исследования представляют интерес для руководителей банковской сферы в целях улучшения качества работы сотрудников и их профессионально-личностных ресурсов. В результате возрастает продуктивность трудовой ячейки, при этом качество выполнения профессиональных обязанностей не страдает.

В заключение следует отметить, что дальнейшее развитие кадрового потенциала банковской сферы существенно повысит конкурентоспособность отдельно взятых специалистов. Вместе с этим организации, имеющие в своем штате таких сотрудников, смогут ставить перед собой более глобальные задачи и отличаться высокой производительностью.

Список литературы

1. Арцимович И.В. Саногенная рефлексия как фактор развития личности // Образование и саморазвитие. Казанский (Приволжский) федеральный университет (Казань). 2011. № 24. С. 14–19.
2. Белозерова Л.А., Забегалина С.В. Эмоциональная направленность студентов с формирующимся эмоциональным выгоранием // Wschodnioeuropejskie czasopismo naukowe. Варшава, 2016. № 2. С. 38–42.
3. Духновский С.В. Особенности психического состояния и настроения государственных гражданских служащих с разным профессионально-психологическим типом личности // Ученые записки Российского государственного социального университета. Т. 16. 2017. № 2 (141). С. 19–27.
4. Кананчук Л.А. Саногенная рефлексия как условие психологической адаптации студентов в полиэтнической среде вуза // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2011. № 2 (5). С. 101–103.
5. Кананчук Л.А., Смолева Т.О. Саногенная рефлексия в теории и практике подготовки специалистов // Наука и образование: современные тренды. 2014. № 1 (3). С. 92–104.

6. Капранова М.В., Колгушкина А.В. Экономико-правовые проблемы взаимодействия органов муниципальной власти и возможности их решения в аспекте теории человеческого капитала // Вопросы региональной экономики. 2017. № 2. С. 35–40.
7. Крайнова Ю.В. Саногенная рефлексия как системообразующий компонент эмоциональной компетентности. // Вестник МПГУ. Серия: Педагогика и психология. 2010. № 4. С. 122–130.
8. Кречетников К.Г., Смолякова Ю.А. Управление кадровым потенциалом в интересах развития организации // Экономика и управление: анализ тенденции и перспектив развития. Дальневосточный федеральный университет, г. Владивосток. Новосибирск: Центр развития научного сотрудничества, 2013. № 8. С. 147–152.
9. Крупецкая Е.С. Особенности ценностно-мотивационной сферы слушателей программы профессиональной переподготовки психологических направлений как фактор профессионального самоопределения // Ученые записки Российского государственного социального университета. Т. 16. 2017. № 5 (144). С. 30–40.
10. Лазарева Н.А. Профессиональное выгорание банковского работника // Стратегические ориентиры развития региональной экономики: матер. VII ежегодной междунар. конф. / под ред. Е.Г. Русской, Е.А. Петровой. Волгоград: Консалтинговое агентство, 2016. С. 236–239.
11. Марчукова С.В., Морозюк С.Н. Психологические детерминанты, способствующие повышению ресурсности сотрудников силовых ведомств // Психология в экономике и управлении. Иркутск: Байкальский гос. ун-т, 2013. № 2. С. 57–60.
12. Морозюк С.Н., Мирошник Е.В. Саногенный стиль мышления. Управление эмоциями. «Обида». Модульно-кодоевое учебное пособие в мобильной системе обучения КИП-М к циклу курсов по бесконфликтной адаптации и саморазвитию личности. М., 2016. 102 с.
13. Обзор ситуации в банковском секторе и прогноз на 2018 год. URL: <http://riarating.ru/banks/20180129/630081000.html> (дата обращения: 26.02.2018).
14. Озерина А.А. Типология переживания кризиса профессиональной идентичности // Вестник Волгоградского государственного университета. 2009. № 1 (9). С. 197–198.
15. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2011. № 1. С. 90–101.
16. Орлов Ю.М. Оздоровляющее (саногенное) мышление // Управление поведением. Слайдинг. М., 2006. 96 с.
17. Осадько О.Ю. Саногенный потенциал личности как объект системно-психологического исследования // Education sciences and psychology. Научно-образовательная организация «Интернет-академия» (Тбилиси). 2016. № 3 (40). С. 20–26.
18. Петрова Е.А., Тарасова Д.М. Психологические методы отбора успешных профайлеров в профессиональной деятельности // Ученые записки Российского государственного социального университета. Т. 16. 2017. № 6 (145). С. 54–61.
19. Пронина Е.В., Сагитова А.В. Психологический портрет эффективных работников банковской сферы // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. Ассоциация научных сотрудников «Сибирская академическая книга» (Новосибирск). 2015. № 52. С. 143–147.
20. Пузырева Л.О. Рефлексивность как профессиональное качество банковских работников и педагогов // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. Пермский государственный национальный исследовательский университет (Пермь). 2014. № 1 (17). С. 105–110.
21. Рыбакова А.И., Белякова Н.В. Опыт диагностики синдрома «белого воротничка» у начинающих менеджеров банка // Ученые записки Российского государственного социального университета. Т. 16. 2017. № 4 (143). С. 28–38.
22. Соколова М.А. Тишина В.Н. Влияние финансовой глобализации на банковскую сферу // Устойчивое развитие России: финансово-экономические факты: сб. ст. Челябинск: Изд. центр ЮУрГУ, 2015. № 8. С. 129–132.
23. Човдырова Г.С., Осипова М.И., Клименко Т.С. Психологические свойства, препятствующие эмоциональному выгоранию личности как синдрому развития хронического стресса // Психопедагогика в правоохранительных органах. Омская академия Министерства внутренних дел Российской Федерации. Омск, 2014. № 3. С. 88–90.
24. Ярускин И.С. Кадровый потенциал предприятия и проблемы усовершенствования кадрового потенциала на предприятии // Тенденции развития науки и образования. Керченский государственный морской технологический университет. 2015. № 2. С. 4–6.

References

1. Arcimovich I.V. Sanogennaya refleksiya kak faktor razvitiya lichnosti // *Obrazovanie i samorazvitie. Kazanskiy (Privolzhskiy) federal'nyy universitet (Kazan')*. 2011. № 24. S. 14–19.
2. Belozerova L.A., Zabegalina S.V. Emocional'naya napravlenost' studentov s formiruyushchimsya emocional'nym vygoraniem // *Wschodnioeuropejskie czasopismo naukowe. Varshava*, 2016. № 2. S. 38–42.
3. Dukhnovskiy S.V. Osobennosti psikhicheskogo sostoyaniya i nastroyeniya gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchikh s raznym professional'no-psikhologicheskim tipom lichnosti // *Uchenye zapiski Rossijskogo gosudarstvennogo social'nogo universiteta*. T. 16. 2017. № 2 (141). S. 19–27.
4. Kananchuk L.A. Sanogennaya refleksiya kak uslovie psikhologicheskoy adaptacii studentov v polietnicheskoy srede vuza // *Vektor nauki Tol'yatinskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika, psikhologiya*. 2011. № 2 (5). S. 101–103.
5. Kananchuk L.A., Smoleva T.O. Sanogennaya refleksiya v teorii i praktike podgotovki specialistov // *Nauka i obrazovanie: sovremennye trendy*. 2014. № 1 (3). S. 92–104.
6. Kapranova M.V., Kolgushkina A.V. Ekonomiko-pravovye problemy vzaimodejstviya organov municipal'noj vlasti i vozmozhnosti ikh resheniya v aspekte teorii chelovecheskogo kapitala // *Voprosy regional'noj ekonomiki*. 2017. № 2. S. 35–40.
7. Krajnova Yu.V. Sanogennaya refleksiya kak sistemoobrazuyushchij komponent emocional'noj kompetentnosti. // *Vestnik MPGU. Seriya: Pedagogika i psikhologiya*. 2010. № 4. S. 122–130.
8. Krechetnikov K.G., Smolyakova Yu.A. Upravlenie kadrovym potencialom v interesakh razvitiya organizacii // *Ekonomika i upravlenie: analiz tendencii i perspektiv razvitiya. Dal'nevostochnyj federal'nyy universitet, g. Vladivostok. Novosibirsk: Centr razvitiya nauchnogo sotrudnichestva*, 2013. № 8. S. 147–152.
9. Krupeckaya E.S. Osobennosti cennostno-motivacionnoj sfery slushatelej programmy professional'noj perezpodgotovki psikhologicheskikh napravlenij kak faktor professional'nogo samoopredeleniya // *Uchenye zapiski Rossijskogo gosudarstvennogo social'nogo universiteta*. T. 16. 2017. № 5 (144). S. 30–40.
10. Lazareva N.A. Professional'noe vygoranie bankovskogo rabotnika // *Strategicheskie orientiry razvitiya regional'noj ekonomiki: mater. VII ezhegodnoj mezhdunar. konf. / pod red. E.G. Russkovej, E.A. Petrovoj. Volgograd: Konsaltingovoe agentstvo*, 2016. S. 236–239.
11. Marchukova S.V., Morozuk S.N. Psikhologicheskie determinanty, sposobstvuyushchie povysheniyu resursnosti sotrudnikov silovykh vedomstv // *Psikhologiya v ekonomike i upravlenii. Irkutsk: Bajkal'skij gos. un-t*, 2013. № 2. S. 57–60.
12. Morozuk S.N., Miroshnik E.V. Sanogennyj stil' myshleniya. Upravlenie emociyami. «Obida». Modul'no-kodovoe uchebnoe posobie v mobil'noj sisteme obucheniya KIP-M k ciklu kursov po beskonfliktnoj adaptacii i samorazvitiyu lichnosti. M., 2016. 102 s.
13. Obzor situacii v bankovskom sektore i prognoz na 2018 god. URL: <http://riarating.ru/banks/20180129/630081000.html> (data obrashcheniya: 26.02.2018).
14. Ozerina A.A. Tipologiya perezhivaniya krizisa professional'noj identichnosti // *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta*. 2009. № 1 (9). S. 197–198.
15. Orel V.E. Fenomen «vygoraniya» v zarubezhnoj psikhologii: empiricheskie issledovaniya // *Psikhologicheskij zhurnal*. 2011. № 1. S. 90–101.
16. Orlov Yu.M. Ozdoravlivayushchee (sanogennoe) myshlenie // *Upravlenie povedeniem. Slajding. M.*, 2006. 96 s.
17. Osad'ko O.Yu. Sanogennyj potencial lichnosti kak ob'ekt sistemno-psikhologicheskogo issledovaniya // *Education sciences and psychology. Nauchno-obrazovatel'naya organizaciya «Internet-akademiya» (Tbilisi)*. 2016. № 3 (40). S. 20–26.
18. Petrova E.A., Tarasova D.M. Psikhologicheskie metody otbora uspešnykh profajlerov v professional'noj deyatel'nosti // *Uchenye zapiski Rossijskogo gosudarstvennogo social'nogo universiteta*. T. 16. 2017. № 6 (145). S. 54–61.
19. Pronina E.V., Sagitova A.V. Psikhologicheskij portret effektivnykh rabotnikov bankovskoj sfery // *Lichnost', sem'ya i obshchestvo: voprosy pedagogiki i psikhologii. Associaciya nauchnykh sotrudnikov «Sibirskaya akademicheskaya kniga» (Novosibirsk)*. 2015. № 52. S. 143–147.
20. Puzyreva L.O. Refleksivnost' kak professional'noe kachestvo bankovskikh rabotnikov i pedagogov // *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofiya. Psikhologiya. Sociologiya. Permskij gosudarstvennyj nacional'nyj issledovatel'skij universitet (Perm')*. 2014. № 1 (17). S. 105–110.

21. Rybakova A.I., Belyakova N.V. Opyt diagnostiki sindroma «belogo vorotnichka» u nachinayushchikh menedzherov banka // Uchenye zapiski Rossijskogo gosudarstvennogo social'nogo universiteta. T. 16. 2017. № 4 (143). S. 28–38.
22. Sokolova M.A. Tishina V.N. Vliyanie finansovoj globalizacii na bankovskuyu sferu // Ustoichivoe razvitie Rossii: finansovo-ekonomicheskie fakty: sb. st. Chelyabinsk: Izd. centr YuUrGU, 2015. № 8. S. 129–132.
23. Chovdyrova G.S., Osipova M.I., Klimenko T.S. Psikhologicheskie svojstva, prepjatstvuyushchie emocional'nomu vygoraniyu lichnosti kak sindromu razvitiya khronicheskogo stressa // Psikhopedagogika v pravookhranitel'nykh organakh. Omskaya akademiya Ministerstva vnutrennikh del Rossijskoj Federacii. Omsk, 2014. № 3. S. 88–90.
24. Yaruskin I.S. Kadrovij potencial predpriyatiya i problemy usovershenstvovaniya kadrovogo potenciala na predpriyatii // Tendencii razvitiya nauki i obrazovaniya. Kerchenskij gosudarstvennyj morskij tekhnologicheskij universitet. 2015. № 2. S. 4–6.

Библиографическое описание статьи / Reference to article

Капранова М.В., Краснобаев П.А. Развитие кадрового потенциала банковской сферы через внедрение системы саногенного менеджмента // Ученые записки Российского государственного социального университета. Т. 17. 2018. № 1 (146). С. 58–66. DOI: 10.17922/2071-5323-2018-17-1-58-66 (Библиографическое описание согласно российским стандартам).

Kapranova M.V., Krasnobaev P.A. Razvitie kadrovogo potenciala bankovskoj sfery cherez vnedrenie sistemy sanogennoho menedzhmenta // Uchenye zapiski Rossijskogo gosudarstvennogo social'nogo universiteta. T. 17. 2018. № 1 (146). S. 58–66. DOI: 10.17922/2071-5323-2018-17-1-58-66 (Reference in Roman script).

Kapranova, M.V. & Krasnobaev, P.A. (2018) Development of the Human Resources Potential of the Banking Sector Through the Introduction of a Man-Made Management System, *Scientific Notes of Russian State Social University*. Vol. 17. No. 1 (146). P. 58–66. DOI: 10.17922/2071-5323-2018-17-1-58-66 (International bibliographic description).