



МИНФИН РОССИИ



Дружи с финансами



РОСПОТРЕБНАДЗОР

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ, ОКАЗАВШИМИСЯ В СЛОЖНОЙ ФИНАНСОВОЙ СИТУАЦИИ

памятка для консультирования населения

В СОСТОЯНИИ СТРЕССА ЛЮДЯМ ТЯЖЕЛЕЕ ПРИНИМАТЬ ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫЕ РЕШЕНИЯ, И ЭТО УСУГУБЛЯЕТ ФИНАНСОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Факторы стресса:

- **снижение** (или риск снижения) реальных **доходов** / уменьшение **накоплений**
- **потеря** (или риск потери) **работы**
- **изменение образа жизни**
- **изменение жизненных планов** из-за режима самоизоляции и ограничения свободы передвижения
- **дистанционная работа**

Коронакризис привел к снижению доходов населения и ухудшению положения наиболее уязвимых групп



ПРИ РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ ПО ФИНАНСОВЫМ ВОПРОСАМ НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРИНЯТИЯ ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ:

- Чем больше субъективная ценность денег для человека, тем с большим стрессом связана их трата.
- Чем меньше субъективная ценность денег для человека, тем легче и быстрее он их тратит.

СУБЪЕКТИВНАЯ ЦЕННОСТЬ ДЕНЕГ

Зависит от:

▶ источника происхождения денег

▶ длительности владения

▶ формы хранения

▶ предназначения

▶ ответственности за последствия финансовых решений

Выше, если...

▶ деньги **заработаны** или **получены в наследство**

▶ деньги **хранятся долгое время**

▶ деньги хранятся в **виде наличных**

▶ деньги **отложены на большие цели / мечту**

▶ человек отвечает не только за себя, но и за других людей (и/или деньги принадлежат не только ему)

Ниже, если...

▶ деньги **выиграны, получены от государства** (налоговый вычет, пособия и т.д.), являются **процентным или рентным доходом**

▶ деньги получены **недавно**

▶ деньги находятся на **банковской карте** (особенно – на кредитной, т.е. предоставлены банком в долг)

▶ деньги предназначены для покрытия **текущих нужд**

▶ человек не **отвечает** за других людей (и/или деньги принадлежат только ему)



Использование **наличных** денег **снижает** число **спонтанных покупок**



Психологически **сложнее расстаться с наличными деньгами** в кошельке, чем с **безналичными деньгами на карте**

СТРЕСС УВЕЛИЧИВАЕТ ВЕРОЯТНОСТЬ СОВЕРШЕНИЯ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ОШИБОК И УСИЛИВАЕТ ИХ НЕГАТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ

Поведенческая ошибка	В чем проявляется?
Избегание потерь. Финансовый проигрыш воспринимается острее и болезненнее, чем эквивалентный по величине выигрыш.	<ul style="list-style-type: none">• Неготовность расстаться с убыточным активом.• Увеличение стресса, обусловленное финансовыми потерями.
Ментальный учет. Влияние источника денежных средств, того, где они хранятся и на что могут быть потрачены, на восприятие денег и на принятие финансовых решений.	<ul style="list-style-type: none">• Использование банковских карт или оплаты с помощью гаджетов: такие траты воспринимаются менее болезненно, чем трата наличных денег.• Низкая гибкость в использовании имеющихся финансовых возможностей.
Переоценка малых и недооценка больших вероятностей. Неверное представление о вероятности наступления того или иного события, т.е. ситуация, когда переоценивается вероятность наступления маловероятного события или недооценивается – высоковероятного .	<ul style="list-style-type: none">• Недооценка вероятности наступления страхового случая (например, потери работы), большая уязвимость перед финансовыми шоками.
Проективное смещение. Ситуация, при которой уделяется чрезмерное внимание текущим условиям и недооценивается вероятность того, что эти условия в будущем могут измениться .	<ul style="list-style-type: none">• Сложности с принятием долгосрочных финансовых решений («коронавирус будет всегда, и поэтому не имеет смысл откладывать деньги на дальнюю поездку в отпуск»).
Самоуверенность. Склонность объяснять свои успехи собственным мастерством и умом , а проигрыши списывать на неудачу и внешние факторы.	<ul style="list-style-type: none">• Искаженное восприятие причин неудач, повторение ошибок (в т.ч. вход в кредитную ловушку).
Смещение к настоящему. Склонность придавать большее значение неотложным расходам или доходам, которые можно получить незамедлительно , чем издержкам и выгодам, которые произойдут в будущем .	<ul style="list-style-type: none">• Спонтанные траты.• Необдуманное использование займов и кредитов.• Отказ от инвестиций в будущее.
Смещение к статус-кво. Склонность «плыть по течению», сохранять существующее положение дел из-за переоценки издержек, связанных с изменением ситуации.	<ul style="list-style-type: none">• Пассивность, затягивание с принятием решений, направленных на изменение финансового положения.
Фрейминг. Влияние контекста («рамки», «фрейма») и условий принятия решения на выбор.	<ul style="list-style-type: none">• Подверженность влиянию маркетинга и рекламы при принятии финансовых решений.
Эффект якоря. Ситуация, в которой восприятие тех или иных количественных показателей, в т.ч. финансовых, зависит от случайного фактора – « якоря ».	<ul style="list-style-type: none">• Ошибочное восприятие информации, принятие во внимание незначущих фактов (например, ставка 0% по кредиту, действующая только в первый месяц, воспринимается как постоянная).

КАК ПОМОЧЬ ЧЕЛОВЕКУ ОБЪЕКТИВНО ОЦЕНИТЬ СВОЕ ФИНАНСОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ?

Чтобы начать решать финансовую проблему, необходимо ее осознать: оценить масштаб проблемы, понять ее причины, очертить пути выхода из создавшегося положения.

Задача консультирования – помочь человеку объективно взглянуть на ситуацию, в т.ч. с помощью следующих вопросов:

- Что происходит сейчас с вашими сбережениями и долговыми обязательствами?
- Что предшествовало изменению вашего финансового положения? Когда это произошло?
- Какие области вашей жизни сейчас требуют регулярных денежных трат?
- Какие источники дохода или финансовой поддержки у вас сейчас есть?
- Как вы оцениваете свои текущие накопления, на какое время их хватит при нынешнем уровне расходов?
- Есть ли возможность сократить расходы, хотя бы временно, и/или подойти к ним более рационально?
- Какими ресурсами вы располагаете? (Жилье, пассивный доход, работа, сбережения, возможность получить помощь от государства, фонда, других людей.)
- Кто в вашей семье сейчас работает или имеет пассивный доход? Сколько человек находится на иждивении?
- Есть ли кто-то, с кем вы можете разделить ответственность по финансовым обязательствам или у кого можете попросить совета или помощи?

Акцент на имеющихся ресурсах и возможностях снижает тревогу в ситуации неопределенности.

Повышение финансовой грамотности стимулирует ответственное финансовое поведение и принятие взвешенных решений.

Если вы чувствуете, что уровень стресса собеседника очень высок или вы не можете ответить на его вопрос, а ситуация требует специализированной юридической или психологической помощи, проинформируйте потребителя об этом и дайте контакты служб в вашем регионе, куда можно обратиться за такой помощью.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43 (круглосуточно и бесплатно по России), www.rospotrebnadzor.ru/feedback/hotline.php. Консультации по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.



Проверьте, доступно ли в вашем регионе профессиональное психологическое консультирование и поддержка. (Например, московская служба психологической помощи населению 8 (499) 173-09-09, <https://msph.ru/>).



КАК ПОМОЧЬ ЧЕЛОВЕКУ В СЛОЖНОЙ ФИНАНСОВОЙ СИТУАЦИИ?

- Помогайте человеку сохранять ощущение, что он может действовать и влиять на свое благополучие.
- Предлагайте просветительские материалы, если есть возможность – приглашайте принять участие в просветительских программах по финансовой грамотности.
- Информировать о существующих государственных мерах поддержки (льготы, снижение кредитной ставки, [кредитные каникулы](#)).
- Реагируйте взвешенно на финансовую ситуацию человека, старайтесь находить плюсы и минусы текущего положения, а также различных финансовых решений с ним связанных.
- Предупреждайте о финансовых мошенничествах, объясняйте необходимость проверки информации о мерах поддержки на официальных сайтах государственных органов (например, на [сайте Роспотребнадзора](#)).
- Объясняйте важность ведения личного бюджета и учета субъективной ценности денег при принятии решений.
- Помогайте избегать рискованных поступков (объясняйте, что важно запрещать себе использовать зарплату, – а тем более все имеющиеся средства – для приобретения высокорисковых активов).
- Напоминайте, что часто поддержку – финансовую или эмоциональную (выслушать, обсудить и т.д.) – можно найти у близких людей.
- Объясняйте, как поведенческие ошибки могут мешать принимать финансово грамотные решения.
- Рекомендуйте не спешить с принятием важных финансовых решений и их реализацией; обращайте внимание на то, как важно иметь время все обдумать и посоветоваться с надежным человеком.
- В семьях с пожилыми родственниками (на которых часто нацелены действия мошенников или рассчитана недобросовестная реклама) советуйте принимать финансовые решения коллективно.



Памятка
«КАК ЗАЩИТИТЬСЯ
ОТ МОШЕННИКОВ»

[СКАЧАТЬ В PDF](#)



Памятка
«ФИНАНСОВАЯ
КИБЕРГРАМОТНОСТЬ
И БОРЬБА
С МОШЕННИЧЕСТВОМ»

[СКАЧАТЬ В PDF](#)



КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ЛЮДЕЙ В СЛОЖНОЙ ФИНАНСОВОЙ СИТУАЦИИ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ ВЫГОРАНИЮ

Признаки:

- бессонница, трудности с засыпанием или пробуждением
- эмоциональная опустошенность, усталость
- раздражительность, тревога или равнодушие к тому, что было важно для вас
- чувство бессмысленности вашей деятельности и труда, повседневных дел
- эмоциональное и физиологическое напряжение

Как организовать рабочее время и пространство, чтобы противодействовать стрессу

- Старайтесь отдыхать вечером после работы и устраивать два полноценных выходных дня в неделю.
- Делайте полноценные обеденные перерывы.
- Сделайте так, чтобы ваше рабочее место было удобным и комфортным для работы.

Актуально в условиях пандемии!

- Если вы работаете из дома, зонировать пространство, разделяя «рабочую зону» и зону отдыха.
- Разграничивайте рабочие часы и часы отдыха.
- Ограничивайте поток тревожных и противоречивых новостей (например, 15 минутами в день).

Эмоциональное выгорание – механизм психологической защиты, проявляющийся в полном или частичном исключении эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия (например, на работе).

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ ВЫГОРАНИЮ

Фазы и симптомы*

Действия

фаза напряжения

- ▶ переживание психотравмирующих обстоятельств: взаимодействие с эмоционально неустойчивыми людьми в сложном финансовом положении
- ▶ недовольство собой, результатами своей помощи
- ▶ чувство загнанности в клетку, невозможность что-то изменить в своей работе
- ▶ тревога и депрессия

- ▶ Работайте с собственными убеждениями (не «я не могу ошибиться», а «в моих силах помочь», «мне не нравится ошибаться, и при этом я могу сделать ошибку, людям это свойственно»)
- ▶ Поддерживайте ежедневные привычки (занятие спортом, медитация, чтение книг и т.д.)

фаза сопротивления

- ▶ неадекватные ситуации эмоциональное реагирование
- ▶ эмоционально-нравственная дезориентация: «я никому ничего не должен»
- ▶ экономия эмоций: нежелание общаться с любыми людьми, в т.ч. близкими
- ▶ отказ от части профессиональных обязанностей из-за нежелания их выполнять или нехватки сил

- ▶ Устраивайте информационный отдых (например, отказ от новостей и социальных сетей за час до сна, в выходной день и т.д.)
- ▶ Соблюдайте режим труда и отдыха (ежедневное восстановление)

фаза истощения

- ▶ эмоциональный дефицит: невозможность помогать/сопереживать людям в тяжелой финансовой ситуации
- ▶ эмоциональная отстраненность: исключение положительных/отрицательных эмоций из профессиональной деятельности
- ▶ личностная отстраненность: утрата интереса к людям, с которыми должен профессионально работать, восприятие человека как «объекта для манипуляций»
- ▶ психосоматические и психовегетативные нарушения: мысли о работе/людях в тяжелом финансовом положении вызывают плохое настроение, апатию, бессонницу, обострение хронических заболеваний

- ▶ Возьмите длительный отпуск (возможно, несколько месяцев)
- ▶ Обратитесь за психологической/медицинской помощью к специалисту

* Подробнее см.: Бойко В.В. (1996). Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филинь.