

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2026, Том 14, № 3 / 2026, Vol. 14, Iss. 3 <https://mir-nauki.com/issue-3-2026.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/49PSMN326.pdf>

DOI: 10.15862/49PSMN326 (<https://doi.org/10.15862/49PSMN326>)

5.3.3. Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки)

Ссылка для цитирования этой статьи:

Королева, Н. Н. Когнитивные и личностные характеристики банковских служащих с различным отношением к многозадачности / Н. Н. Королева, К. О. Танаева // Мир науки. Педагогика и психология. — 2026. — Т. 14. — № 3. — URL: <https://mir-nauki.com/PDF/49PSMN326.pdf>. DOI: 10.15862/49PSMN326.

For citation:

Koroleva N.N., Tanaeva K.O. Cognitive and personal characteristics of bank employees with different attitudes to multitasking. *World of Science. Pedagogy and psychology*. 2026;14(3): 49PSMN326. Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/49PSMN326.pdf>. DOI: 10.15862/49PSMN326. (In Russ., abstract in Eng.).

УДК 159.9.07

Королева Наталья Николаевна

ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена»,
Санкт-Петербург, Россия

Заведующий кафедрой «Психологии профессиональной деятельности
и информационных технологий в образовании»

Доктор психологических наук, профессор

E-mail: korolevanatalya@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4399-6330>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=152139

WoS: <https://www.webofscience.com/wos/author/rid/D-9910-2017>

Google Академия: <https://scholar.google.ru/citations?user=Q5BI-4IAAAAJ>

SCOPUS: <https://www.scopus.com/authid/detail.url?authorId=56661930800>

Танаева Ксения Олеговна

ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена»,
Санкт-Петербург, Россия

Аспирант

E-mail: tanaevako@yandex.ru

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1275124

Когнитивные и личностные характеристики банковских служащих с различным отношением к многозадачности

Аннотация. В статье изложены результаты эмпирического исследования характеристик когнитивной и личностной сферы у банковских служащих с различным отношением к работе в условиях многозадачности. Многозадачность определяется как одновременное или попеременное решение двух и более задач, требующее распределения ограниченных когнитивных ресурсов и гибкого переключения между различными деятельностными контекстами. В исследовании приняли участие 395 операционистов (специалистов операционно-кассового обслуживания) отделений крупного коммерческого банка Санкт-Петербурга. Психодиагностический комплекс состоял из 12 стандартизированных методик, включающий в себя когнитивный, метакогнитивный, личностно-регуляторный и цифровой блоки, а также разработанного авторами опросника отношения к многозадачности. Описаны различия в показателях внимания, памяти, когнитивного контроля, интеллектуальных способностей, логического мышления, когнитивных стилей, метакогнитивной включенности в деятельность, саморегуляции, личностной креативности, толерантности к неопределенности, адаптивности, отношения к технологиям у сотрудников

банковской сферы с позитивным, нейтральным и негативным отношением к многозадачности. Выявлены когнитивные и личностные ресурсы работы в условиях многозадачности у банковских служащих: высокий уровень концентрации внимания и вербальной памяти, оригинальность и независимость в выдвижении идей как склонность к дивергентному мышлению, общительность, быстрота реагирования и принятия решений. Определены характеристики познавательной и личностной сферы, которые могут выступать внутренними барьерами, снижающими результативность работы банковских служащих с позитивным отношением к многозадачности: сниженный когнитивный контроль, зависимость познавательных процессов от внешнего окружения, застревание на деталях, ориентация на скорость при невысоком уровне способностей к аналитико-синтетической деятельности, импульсивность, интолерантность к неопределенности, сниженный уровень метакогнитивной регуляции, метакогнитивной включенности и саморегуляции, затруднения в социально-психологической адаптации.

Ключевые слова: многозадачность; банковские служащие; память; внимание; когнитивный контроль; интеллектуальные способности; креативность; метакогнитивная включенность; личностные характеристики; адаптивность

Введение

В условиях стремительной цифровизации и усложнения профессиональной деятельности многозадачность становится одной из ключевых характеристик труда. Эта тенденция особенно отчетливо проявляется в банковской сфере, где специалисты ежедневно совмещают непосредственное обслуживание клиентов, работу в нескольких информационных системах, соблюдение строгих регламентов и быстрое реагирование на прерывания текущей деятельности [1; 2]. Феномен многозадачности сегодня становится предметом междисциплинарных исследований, реализующихся на пересечении психологии, культурологии, когнитивистики и нейронаук. В то же время, на данный момент не разработана единая концепция многозадачности, существуют различные подходы к определению данного понятия. Так, в соответствии с концепцией Д. Бродбента [3], когнитивная система может обработать в каждый момент времени только один стимул поэтому многозадачность не предполагает фактически одновременное выполнение нескольких задач, а проявляется в быстром переключении внимания между разными стимулами. Г. Пашлер [4] показал, что на уровне восприятия возможна одновременная обработка двух стимулов. В работах А. Трейсмана [5] и У. Найссера [6] обосновывается возможность одновременных действий с разными стимулами на определенных этапах сенсорной обработки информации. Исследователи считают, что дальнейший глубокий анализ требует привлечения фокусированного внимания, однако предварительная обработка стимулов может идти одновременно. Д. Канеман [7] и К. Викенс [8,9], трактуют внимание как ограниченный ресурс, распределяемый между конкурирующими задачами. В соответствии с этим, успешность многозадачности определяется как баланс между требованиями самих задач и индивидуальным ресурсом внимания.

В современных исследованиях [10; 11] данный феномен определяется как способность к включению в различные виды деятельности в течение одного и того же временного интервала. По Г. У. Солдатовой, многозадачность представляет собой способность к одновременному выполнению нескольких мыслительных операций, распределению когнитивного ресурса между различными заданиями, возникающая как ответ на усложнение реальности [12].

Многозадачная деятельность также изучается в контексте информатизации среды жизнедеятельности и ее влияния на когнитивные и личностные характеристики человека. Многозадачность наряду с клиповым мышлением рассматривается как эффект гипертекстовой, нелинейной организации информации в интернет-пространстве [13], а также как способ адаптации к современной цифровой медиасреде [14].

При этом предпочтение работы в режиме многозадачности зависит не только от объективных характеристик самих задач, но от индивидуальных когнитивных и личностных особенностей человека. Так, К. Кениг и М. Бунер [15] описали два типа личности по отношению к многозадачной деятельности — монокронный, предпочитающий выполнять задания последовательно, и полихронный, ориентированный на параллельную работу двумя и более видами задач. Эти стили проявляются в устойчивых паттернах организации деятельности, причем «многозадачный» стиль не всегда обеспечивает объективное преимущество в деятельности.

Продуктивность и качество работы в многозадачной среде определяются не только и не столько скоростью и точностью решения отдельных задач, сколько успешностью организации и регуляции деятельности, которая включает в себя мониторинг выполнения задач, динамичный выбор значимых и второстепенных аспектов, гибкое и оптимальное распределение ресурсов между различными видами деятельности [16]. Чем выше динамика и неопределенность среды, тем большее значение приобретают метанавыки распределения внимания и регуляции деятельности.

Таким образом, многозадачность предстает уже не как изолированный акт смены фокуса внимания, а как организация целостной системы активности, предполагающая параллельную «разработку» множества задач разного типа и масштаба. В данной работе под многозадачностью понимается одновременное или попеременное решение двух и более задач, требующее распределения ограниченных когнитивных ресурсов и гибкого переключения между различными деятельностными контекстами.

В современных исследованиях раскрывается противоречие между запросами современной профессиональной среды на одновременное выполнение множества различных задач и объективными пределами когнитивной архитектуры человека: конечный ресурс произвольного внимания и оперативной памяти порождает потери при переходе между задачами, накопление ошибок и деградацию результатов деятельности [17]. Умение работать в многозадачном режиме выступает одним из ключевых качеств сотрудника в современной организации, что связано с размыванием границ должностей и профессий, необходимостью параллельной работы над несколькими проектами [18]. Однако систематическое пребывание в режиме многозадачности несёт в себе ощутимые угрозы для психологического здоровья персонала — от нарастания стрессовой нагрузки до профессионального выгорания и психосоматических нарушений [19; 20].

Анализ литературы по проблеме исследования многозадачности свидетельствует о существенных лакунах в данной области. Большинство работ фокусируется на отдельных аспектах данного феномена; преобладают лабораторные исследования с искусственными задачами; русскоязычный диагностический инструментарий для оценки отношения к многозадачности в профессиональном контексте практически отсутствует.

Отдельного рассмотрения требует разграничение между внешней, поведенческой, и внутренней, переживаемой, составляющими многозадачного функционирования. Первая из них отражает измеримые характеристики рабочего процесса — организацию задачного потока, интенсивность смены видов активности, показатели производительности и точности обработки информации. «Субъективная многозадачность» отражает индивидуальное отношение работника к ситуациям одновременного решения нескольких задач: восприятие комфорта или

дискомфорта, оценку собственной эффективности, мотивационную готовность работать в многозадачном режиме. В работе Г. У. Солдатовой и Е. И. Рассказовой [21] на материале студенческой молодежи выявлено, что способность к многозадачности воспринимается как важный навык, который можно развивать. Высокая самооценка способности к многозадачности связана с открытостью, добросовестностью, более высоким уровнем компетентности, цифровой грамотности, позитивным отношением к технологиям.

Вместе с тем, в настоящее время остается малоизученным вопрос о том, какие именно характеристики познавательной и личностной сферы выступают предпосылками позитивного отношения сотрудников к работе в режиме многозадачности.

В соответствии с вышеизложенным, была поставлена цель настоящего исследования: выявить комплекс когнитивных и личностных характеристик банковских служащих, опосредующих их отношение к деятельности в условиях многозадачности.

Материалы и методы

В исследовании приняли участие 395 сотрудников отделений крупного коммерческого банка Санкт-Петербурга. Возраст участников — от 23 до 42 лет, стаж работы — от 6 месяцев до 8 лет. В выборке преобладают женщины, что отражает реальную гендерную структуру операционного персонала российских банков. Все участники имеют высшее или среднее специальное образование в области экономики, финансов или банковского дела.

Для определения когнитивных и личностных характеристик банковских служащих нами был разработан диагностический комплекс из 12 стандартизированных методик, включающий в себя когнитивный, метакогнитивный, личностно-регуляторный и цифровой блоки. Когнитивный блок включает в себя корректурную пробу Бурдона, методику «10 слов» А. Р. Лурии, краткий отборочный тест КОТ В. Н. Бузина тест Фланагана «Умозаключения» в адаптации В. А. Чикер, тест Струпа. Метакогнитивный блок представлен опросником когнитивно-личностных стилей индивидуальности CPS-Q В. М. Русалова и Е. Н. Волковой и методикой диагностики метакогнитивной включенности в деятельность А. В. Карпова и И. М. Скитяевой. В личностно-регуляторный блок были включены Пятифакторный опросник личности, опросник «Стиль саморегуляции поведения» (ССПМ) В. И. Моросановой, многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) А. Г. Маклакова и С. В. Чермянина, опросник креативности Джонсона в адаптации Е. Е. Туник. Цифровой блок представлен опросником отношения к технологиям Г. У. Солдатовой, Т. А. Нестика и Е. И. Рассказовой.

Для выявления отношения к многозадачной деятельности и у банковских служащих нами был разработан опросник отношения к многозадачности. Опросник содержит 19 утверждений, оцениваемых по 5-балльной шкале Ликерта от «Совершенно на меня не похоже» (1) до «Полностью про меня» (5). Утверждения сформулированы применительно к реальной деятельности и охватывают: легкость переключения между задачами, сохранение концентрации, предпочтение многозадачного или последовательного режима работы, субъективный комфорт и стресс в условиях многозадачности, стратегии организации деятельности, восприятие многозадачности как личного ресурса, способность к восстановлению после интенсивных многозадачных нагрузок. Итоговый балл рассчитывается как сумма баллов по всем 19 пунктам. Для проверки надежности опросника был рассчитан коэффициент альфа Кронбаха, который составил 0,99, что свидетельствует о высокой внутренней согласованности.

Исследование проводилось в рабочее время на территории банковских отделений. Все участники были проинформированы о целях и процедуре исследования и подписали информированное согласие. Исследование осуществлялось в два этапа: на первом проводились когнитивные тесты (индивидуально), на втором — опросники (групповым способом). Общая продолжительность обследования одного участника составила около 2,5 часов.

Методы анализа данных включали в себя оценку надежности авторского опросника по внутренней согласованности (коэффициент α Кронбаха); расчет описательных статистик; однофакторный дисперсионный анализ (ANOVA); корреляционный анализ связей итогового балла опросника с показателями всех методик. Обработка данных проводилась посредством статистического пакета Statistica 8.0.

Результаты

Для выявления специфики когнитивных и личностных характеристик банковских служащих с различным отношением к режиму многозадачности общая выборка респондентов была разделена на три группы по интегральному баллу разработанного нами опросника. В группу с негативным отношением к многозадачности (предпочтением однозадачности) вошли 83 человека, с умеренным (нейтральным) отношением — 180 человек, с позитивным отношением — 132 человека. Различия в выраженности исследуемых показателей были выявлены посредством однофакторного дисперсионного анализа (ANOVA).

В таблице 1 представлены результаты сравнительного анализа показателей «сквозных» психических процессов — памяти и внимания у банковских служащих с различным отношением к работе в условиях многозадачности.

Таблица 1

Статистически значимые различия показателей внимания и памяти в группах банковских служащих с различным отношением к многозадачности

Показатели	Группа 1 (негативное отношение)		Группа 2 (нейтральное отношение)		Группа 3 (позитивное отношение)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
Пропущено целевых знаков (корректирующая проба)	2,55	1,57	2,13	1,44	1,82	1,39	6,55	0,002
Ошибочно зачёркнуто нецелевых знаков (корректирующая проба)	2,66	1,62	2,26	1,57	1,95	1,46	5,49	0,004
Общее количество ошибок (корректирующая проба)	5,27	2,92	4,37	2,89	3,67	2,81	7,85	0,000
Показатель точности по Уиппу (корректирующая проба)	0,98	0,01	0,98	0,01	0,99	0,01	4,74	0,009
Показатель концентрации внимания, % (корректирующая проба)	97,38	1,90	97,81	1,56	98,12	1,49	5,36	0,005
Количество правильных ответов, отсроченное воспроизведение (методика «10 слов»)	8,06	1,16	8,23	1,22	8,65	1,19	7,43	0,001
Коэффициент удержания информации в памяти (методика «10 слов»)	0,83	0,11	0,84	0,12	0,88	0,11	6,42	0,002
Уровень памяти (методика «10 слов»)	3,54	0,50	3,69	0,46	3,82	0,39	9,77	0,001

Составлено авторами

Полученные результаты показывают, что банковские служащие с позитивным отношением к работе в условиях многозадачности обладают более высоким уровнем концентрации внимания и работоспособности. Они также отличаются более высоким уровнем развития слухоречевой памяти, в том числе, способности к долговременному запоминанию и воспроизведению информации. Сотрудники банковской сферы, предпочитающие однозадачный режим работы, характеризуются более высокой утомляемостью и сниженной точностью распознавания сигнальных стимулов, меньшим объемом кратковременной и долговременной памяти.

Рассмотрим различия в показателях когнитивного контроля в исследуемых группах, которые были определены посредством теста Струпа (табл. 2).

Таблица 2

Статистически значимые различия показателей когнитивного контроля в группах банковских служащих с различным отношением к многозадачности

Показатели	Группа 1 (негативное отношение)		Группа 2 (нейтральное отношение)		Группа 3 (позитивное отношение)		F	p
	М	SD	М	SD	М	SD		
Количество правильных ответов, серия 1 (слова)	94,07	3,08	92,61	3,01	90,71	3,37	30,75	0,000
Количество ошибок, серия 1 (слова)	0,27	0,56	0,28	0,56	0,52	0,68	6,79	0,001
Среднее время реакции, серия 1, мс	480,51	20,86	490,41	21,77	503,26	24,07	27,95	0,000
Количество правильных ответов, серия 2 (цвета фигур)	79,59	3,77	79,13	3,72	77,27	4,05	12,31	0,000
Количество ошибок, серия 2 (цвета фигур)	0,53	0,67	0,77	0,68	0,98	0,73	11,11	0,000
Среднее время реакции, серия 2, мс	564,78	23,57	568,01	23,11	579,96	25,64	13,26	0,000
Количество правильных ответов, серия 3 (цвето-словесная интерференция)	46,84	4,61	44,61	5,69	42,61	5,36	16,03	0,000
Количество ошибок, серия 3 (цвето-словесная интерференция)	1,19	1,08	1,50	0,92	1,76	1,09	8,00	0,000
Среднее время реакции, серия 3, мс	949,78	76,67	974,87	82,29	1000,21	89,97	9,46	0,000
Скорость обработки, серия 3 (ответов/с)	1,05	0,09	1,03	0,10	0,99	0,10	10,45	0,000
Индекс интерференции по времени, мс (серия 3 — серия 2)	385,00	63,41	406,87	69,20	420,25	71,41	6,69	0,001

Составлено авторами

Как видно из приведенных данных, респонденты, предпочитающие работу в режиме многозадачности, характеризуются меньшей точностью и скоростью распознавания и воспроизведения как вербальных, так и визуальных цветовых стимулов. При этом они допускают больше ошибок в условиях интерференции, что свидетельствует о меньшей когнитивной гибкости и менее развитом ингибиторном контроле. Работники, негативно относящиеся к многозадачности, напротив, обладают более развитым когнитивным контролем, способностью к торможению нерелевантных реакций.

В таблице 3 приведены результаты сравнительного анализа когнитивно-стилевых и метакогнитивных характеристик банковских служащих в зависимости от отношения к многозадачной деятельности.

Таблица 3

Статистически значимые различия показателей когнитивных стилей в группах банковских служащих с различным отношением к многозадачности

Показатели	Группа 1 (негативное отношение)		Группа 2 (нейтральное отношение)		Группа 3 (позитивное отношение)		F	p
	М	SD	М	SD	М	SD		
Ригидность познавательного контроля	10,12	2,58	11,17	2,95	11,18	2,73	4,63	0,010
Импульсивность	11,92	3,35	13,77	3,27	14,75	3,70	17,39	0,000
Рефлексивность	18,10	2,72	17,14	2,35	16,96	2,51	5,86	0,003
Абстрактная концептуализация	19,31	3,48	18,30	3,47	17,79	3,83	4,61	0,011
Метакогнитивное регулирование	83,28	9,06	78,99	10,19	78,27	9,77	7,37	0,001
Метакогнитивной включённости	131,12	13,17	124,81	14,86	124,11	15,03	6,83	0,001

Составлено авторами

Так, банковские служащие, предпочитающие работу в многозадачном режиме, отличаются более выраженной импульсивностью в сочетании с ригидностью познавательного контроля, низким уровнем осознанности в регуляции деятельности и управлении когнитивными процессами. Сотрудники, склонные к однозадачной работе, обладают рефлексивностью, гибкостью когнитивного контроля, склонностью к абстрактной концептуализации. В данной группе также более выражена способность к метакогнитивной регуляции и метакогнитивная включенностью в деятельность.

Рассмотрим различия в выраженности интеллектуальных способностей в исследуемых группах (табл. 4).

Таблица 4

Статистически значимые различия показателей интеллектуальных способностей в группах банковских служащих с различным отношением к многозадачности

Показатели	Группа 1 (негативное отношение)		Группа 2 (нейтральное отношение)		Группа 3 (позитивное отношение)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
Количество правильных ответов (%) (тест КОТ)	50,41	9,27	49,82	9,88	46,11	10,94	6,62	0,001
Количество правильных ответов (тест Фланагана «Умозаключения»)	13,25	1,67	13,11	1,82	12,45	1,90	6,66	0,001
Время выполнения теста, мин (тест Фланагана «Умозаключения»)	17,54	1,38	17,90	1,49	18,36	1,38	8,72	0,000
Досрочные минуты (тест Фланагана «Умозаключения»)	2,47	1,39	2,11	1,49	1,65	1,39	8,76	0,000
Итоговый балл с учётом скорости (тест Фланагана «Умозаключения»)	68,73	8,58	67,64	9,31	63,92	9,75	8,74	0,000

Составлено авторами

Как видно из таблицы 4, банковские служащие с позитивным отношением к многозадачности обладают более низким уровнем интеллектуальных способностей, в том числе способности к установлению логических связей и отношений, сниженной оперативностью мышления. Служащие, предпочитающие однозадачный режим, характеризуются более высоким уровнем общего интеллекта, а также точности и скорости выполнения логических операций.

Таблица 5

Статистически значимые различия показателей личностных характеристик в группах банковских служащих с различным отношением к многозадачности

Показатели	Группа 1 (негативное отношение)		Группа 2 (нейтральное отношение)		Группа 3 (позитивное отношение)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
Интолерантность к неопределённости	61,76	7,68	64,37	7,85	67,62	7,78	15,21	0,000
Моделирование	6,46	1,06	6,03	1,14	5,94	1,12	5,96	0,003
Самостоятельность	7,07	1,38	6,57	1,56	6,47	1,51	4,45	0,012
Общий уровень саморегуляции	33,30	4,18	31,57	5,00	31,17	5,01	5,32	0,005
Коммуникативные особенности	5,00	0,98	4,78	0,89	4,66	0,82	3,77	0,024
Моральная нормативность	5,22	1,06	5,01	1,04	4,78	1,04	4,62	0,010
Адаптивные способности	14,25	2,43	13,71	2,44	13,23	2,43	4,52	0,012
Оригинальность идей	3,22	0,63	3,33	0,55	3,42	0,54	3,51	0,031
Независимость суждений	2,87	0,54	3,01	0,50	3,05	0,54	3,31	0,037
Оценка освоенности информационных технологий	38,48	3,48	38,15	3,36	37,39	3,59	3,02	0,050
Технофилия	17,96	1,37	17,61	1,37	17,40	1,40	4,12	0,017
Технопессимизм	4,19	0,67	4,07	0,67	3,94	0,65	3,80	0,023

Составлено авторами

Перейдем к анализу различий в личностных характеристиках банковских служащих с различным отношением к многозадачности (табл. 5).

Банковские служащие, предпочитающие многозадачную работу, обладают более выраженным неприятием ситуаций неопределенности, и, в то же время, более низким уровнем саморегуляции поведения. Их установки по отношению к информационным технологиям имеют умеренный, нейтральный характер: не выявлено как ярко выраженного интереса к новым технологиям, так и негативного отношения к научно-техническому прогрессу. Представители данной группы в большей мере испытывают трудности в определении условий достижения целей деятельности, склонны к зависимости от мнений и оценок других людей. Они обладают более низким уровнем адаптивных способностей, не всегда соблюдают моральные нормы, могут проявлять повышенную конфликтность в общении. В то же время, сотрудники с позитивным отношением к многозадачности обладают такими характеристиками личностной креативности, как способность к порождению оригинальных идей, стремление отстаивать свою позицию при поиске нестандартных решений.

Для выявления взаимосвязей показателя отношения к многозадачности с когнитивными и личностными характеристиками банковских служащих нами был проведен корреляционный анализ на общей выборке с применением коэффициента корреляции Пирсона. Рассмотрим корреляционные связи, достоверные на уровне $p \leq 0,01$. Так, показатель отношения к многозадачности имеет обратные связи с количеством ошибочно зачёркнуто нецелевых стимулов (-0,14) и общим количеством ошибок в корректурной пробе (-0,14). Получены статистически значимые корреляции с показателями слухоречевой памяти: количество воспроизведенных слов в пробе 1 (-0,18) и пробе 2 (0,26), количество слов при отсроченном воспроизведении (0,19), коэффициент удержания информации в памяти (0,18), общий уровень памяти (0,17). Уровень отношения к многозадачности также связан со такими показателями теста Струпа, как количество правильных ответов во всех трех сериях (коэффициенты корреляции соответственно -0,36, -0,27, -0,35); количество ошибок в трех сериях (0,13, 0,28, 0,18); среднее время реакции в трех сериях (0,36, 0,27, 0,27), а также скорость обработки информации в 3 серии (-0,29) и индекс интерференции (0,24). То есть, позитивное отношение к многозадачности у банковских служащих предполагает высокую концентрацию внимания и развитую вербальную память, однако низкий уровень когнитивного контроля. Более высокие показатели правильности запоминания и воспроизведения слов во 2 пробе методики А. Р. Лурия по сравнению с первой могут свидетельствовать о высокой встраиваемости, способности к быстрой адаптации к заданию.

Выявлены достоверные взаимосвязи отношения к многозадачности с интеллектуальными способностями, когнитивно-стилевыми и метакогнитивными характеристиками. Так, данный показатель коррелирует с итоговым баллом теста Фланагана «Умозаключения» (-0,21), показателем общего интеллекта по тесту КОТ (-0,15), с такими когнитивными стилями, как полнезависимость (-0,14), узкий диапазон эквивалентности (0,13), широкий диапазон эквивалентности (-0,15), ригидность познавательного контроля (0,18), импульсивность (0,34), а также с показателями метакогнитивного регулирования (0,19) и метакогнитивной включенности (0,19).

Это свидетельствует о том, что позитивное отношение к режиму многозадачности у банковских служащих опосредовано более низким уровнем развития общего интеллекта и логического мышления, склонностью к импульсивности в познавательной деятельности, вниманием к деталям и различиям между объектами, зависимостью восприятия информации от внешнего окружения, трудностями переключения между разными типами информации и низкой помехоустойчивостью, низким уровнем осознанности в регуляции познавательной деятельности.

Получены статистически достоверные корреляции показателя отношения к многозадачности с такими личностными характеристиками, как экстраверсия (0,14), интолерантность к неопределённости (0,24), планирование (-0,15) моделирование (-0,19), программирование (-0,14) самостоятельность (-0,17), общий уровень саморегуляции (-0,21) коммуникативные особенности (-0,14), моральная нормативность (-0,18), адаптивные способности (-0,14), оригинальность (0,14), технофилия (-0,16), технопессимизм (-0, 14). Данные показывают, что сотрудники банковской сферы, предпочитающие многозадачную работу, экстравертированы, способны порождать оригинальные способы решений, не склонны к пессимистическому отношению к информационным технологиям, но и не увлечены их освоением. При этом такие работники негативно относятся к ситуациям неопределенности, испытывают трудности в саморегуляции деятельности, в особенности, в планировании, определении условий, выборе программ действий, принятии самостоятельных решений. Они обладают сниженным уровнем социально-психологической адаптации, что проявляется, прежде всего, в сложностях общения и соблюдения моральных норм. В целом корреляционный анализ позволил подтвердить и уточнить приведенные выше результаты сравнения групп банковских служащих с различным отношением к многозадачности.

Обсуждение

В результате проведенного эмпирического исследования были определены характеристики когнитивной и личностной сферы банковских служащих, предпочитающих многозадачную деятельность, которые могут выступать как ресурсами, так и барьерами адаптации к такому режиму работы. Сотрудники банковской сферы, считающие, что им легко и интересно работать с несколькими задачами одновременно, обладают более высоким уровнем развития внимания и памяти как «сквозных» психических процессов, обеспечивающих сосредоточение на актуальных действиях, а также запоминание, удержание и сохранение необходимой информации при быстром переключении между разными задачами. Они открыты, общительны, быстро принимают решения в ситуациях множественного выбора, легко обучаются и адаптируются к условиям деятельности, могут генерировать необычные идеи и отстаивать собственную позицию при порождении нестандартных решений, умеренно позитивно относятся к новым технологиям.

Вместе с тем, банковские служащие с позитивным отношением к многозадачности отличаются менее развитыми общими интеллектуальными способностями и уровнем логического мышления, слабой помехоустойчивостью и низким когнитивным контролем, тревогой и снижением продуктивности в ситуациях неопределенности, трудностями в саморегуляции и в управлении собственной познавательной деятельностью. У таких сотрудников могут наблюдаться трудности в социально-психологической адаптации, связанные с недостаточной коммуникативной компетентностью и сниженной моральной нормативностью.

Таким образом, когнитивными и личностными ресурсами банковских служащих, предпочитающих многозадачный режим работы, выступают высокий уровень концентрации внимания и вербальной памяти, оригинальность и независимость в выдвижении идей как склонность к дивергентному мышлению, общительность, быстрота реагирования и принятия решений. Внутренними барьерами, которые могут снижать результативность многозадачной работы, являются сниженный когнитивный контроль, препятствующий определению приоритетов в решении задач и отбору релевантной информации, зависимость познавательных процессов от внешнего окружения, застревание на деталях, ориентация на скорость при невысоком уровне способностей к аналитико-синтетической деятельности, импульсивность, интолерантность к неопределенности, низкий уровень осознанности при выполнении деятельности, сложности саморегуляции и затруднения в социально-психологической адаптации.

Полученные результаты могут быть использованы для разработки психологических программ, направленных на повышение уровня адаптации банковских служащих к многозадачной деятельности. В то же время, для более углубленного анализа когнитивных и личностных предпосылок успешности адаптации банковских служащих к многозадачности необходимо учитывать не только субъективную оценку работниками собственной склонности к многозадачной работе, но и объективные показатели результативности деятельности в таком режиме. Это составляет перспективу наших дальнейших исследований.

ЛИТЕРАТУРА

1. Cooke, F. Can a supportive workplace impact employee resilience in a high pressure performance environment? An investigation of the Chinese banking industry / F. Cooke, J. Wang, T. Bartram. — <https://doi.org/10.1111/apps.12184> // Applied Psychology. — 2019. — Т. 68. — № 4. — С. 695–718.
2. Giorgi, G. Economic stress in the workplace: The impact of fear of the crisis on mental health / G. Giorgi, G. Arcangeli, N. Mucci, V. Cupelli. — DOI: 10.3233/WOR-141844 // Work. — 2015. — Т. 51. — № 1. — С. 135–142.
3. Broadbent, D.E. Perception and communication / D.E. Broadbent. — <https://doi.org/10.1037/10037-000> // Perception and communication. — London: Pergamon Press, 1958. — 338 p.
4. Pashler, H. Dual-task interference in simple tasks: data and theory / H. Pashler. — doi: 10.1037/0033-2909.116.2.220 // Psychological Bulletin. — 1994. — Т. 116. — № 2. — С. 220–244.
5. Treisman, A. Monitoring and storage of irrelevant messages in selective attention / A. Treisman. — DOI: 10.1016/S0022-5371(64)80015-3 // Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior 1964. — V. 3, I.6. — p. 449–459.
6. Neisser, U. Cognitive psychology: Classic edition / U. Neisser. — New York: Psychology Press, 2014. 348 p. https://books.google.ru/books?hl=ru&lr=&id=oyGcBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=RExP7iOqbe&sig=lwKODLMPaLbkN6WqZ08h9A998hw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
7. Kahneman, D. Attention and effort / D. Kahneman. — Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1973. — 246 p. URL: https://books.google.ru/books/about/Attention_and_Effort.html?id=7kvuAAAAMAAJ&redir_esc=y (дата обращения 05.06.2026).
8. Wickens, C.D. Processing Resources in Attention, Dual Task Performance, and Workload Assessment / C.D. Wickens, Illinois Univ At Urbana Engineering-Psychology Research Lab. — Defense Technical Information Center, 1981. — 59 p. URL — <https://books.google.ru/books?id=yQ2WNwAACAAJ> (дата обращения 05.06.2026).
9. Wickens, C.D. Multiple resources and performance prediction / C.D. Wickens. — DOI: 10.1080/14639220210123806 // Theoretical Issues in Ergonomics Science, 2002. — Т. 3(2). — С. 159–177.
10. Koch, I. Cognitive structure, flexibility, and plasticity in human multitasking — An integrative review of dual-task and taskswitching research / I. Koch, J. Poljac, H. Müller, J. Kray. — DOI:10.1037/bul0000144 // Psychological Bulletin. — 2018. Т. 144. P. 557–583.
11. Demirbilek, M. The effect of social media multitasking on classroom performance / M. Demirbilek, T. Talan. — DOI: 10.1177/1469787417721382 // Active Learning in Higher Education. — 2017. Т. 19(2). — С. 117–129.

12. Солдатова, Г. У. Медиамногзадачность: от когнитивных функций к цифровой повседневности / Г. У. Солдатова, Е. Ю. Никонова, А. Г. Кошечая, А. В. Трифонова. — DOI: 10.17759/jmfp.2020090401 // Современная зарубежная психология / Москва: МГППУ, 2020. — С. 8–21. — URL: psyjournals.ru (дата обращения: 07.06.2026).
13. Емельяненко В. Д. Гипертекст, многозадачность и клиповое мышление в контексте ценностно-мировоззренческого анализа в системе духовной жизни социума / В. Д. Емельяненко. — DOI: 10.30853/mns20250039 // Манускрипт. — 2025. — Т. 18, № 1. — С. 266–278.
14. Солдатова Г. У. Медиамногзадачность как способ адаптации личности к цифровой повседневности: взгляд родителей и педагогов / Г. У. Солдатова, С. В. Чигарькова, А. Г. Кошечая. — DOI: 10.17759/pse.2025300201 // Психологическая наука и образование. — 2025. — Т. 30, № 2. — С. 5–18.
15. Konig, C.J. Working memory, fluid intelligence, and attention are predictors of multitasking performance, but polychronicity and extraversion are not / C.J. Konig, M. Buhner, G. Murling. — DOI:10.1207/s15327043hup1803_3 // Human Performance. — 18(3). — p. 243–266.
16. Miyake, A. The Nature and Organization of Individual Differences in Executive Functions / A. Miyake, N.P. Friedman. — DOI: 10.1177/0963721411429458 // Current Directions in Psychological Science / 2012 — 21(1) — p. 8–14.
17. Mark, G. A pace not dictated by electrons: an empirical study of work without email / G. Mark, S. Volda, A. Cardello. — DOI: 10.1145/2207676.2207754 // Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems / New York: ACM, 2012. — С. 555–564.
18. Валиханова М. К. Управление проектами в условиях многозадачности и ограниченных ресурсов / М. К. Валиханова, А. Ю. Аверин // Экономика и социум. — 2025. — № 6-2(133). — С. 1238–1241. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-proektami-v-usloviyah-mnogozaadachnosti-i-ogranichennyh-resursov> (дата обращения: 10.06.2026).
19. Harunavamwe, M. The influence of technostress, work-family conflict, and perceived organisational support on workplace flourishing amidst COVID-19 / M. Harunavamwe, C. Ward. — DOI: 10.3389/fpsyg.2022.921211 // Frontiers in Psychology. — 2022. — V. 13. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.921211/full> (дата обращения: 07.06.2026).
20. Wei, Z. Multitasking and workplace wellbeing: the roles of job stress and job autonomy / Z. Wei, R. Abdul-Ghani, N. Mat, R. Mat Isa. — DOI: 10.3389/fpsyg.2025.1611876 // Frontiers in Psychology. — 2025. V. 16. — <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2025.1611876/full> (дата обращения: 07.06.2026).
21. Рассказова Е. И. Психологические и цифровые факторы отношения студентов к многозадачности / Е. И. Рассказова, Г. В. Солдатова. — <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2023-4-211-232> // Образование и наука. — 2023. — Т. 25, № 4. — С. 211–232.

Koroleva Natalya Nikolaevna

Herzen State Pedagogical University of Russia, Saint-Petersburg, Russia

E-mail: korolevanatalya@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4399-6330>

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=152139

WoS: <https://www.webofscience.com/wos/author/rid/D-9910-2017>

Google Scholar: <https://scholar.google.ru/citations?user=Q5B1-4IAAAAJ>

SCOPUS: <https://www.scopus.com/authid/detail.url?authorId=56661930800>

Tanaeva Ksenia Olegovna

Herzen State Pedagogical University of Russia, Saint-Petersburg, Russia

E-mail: tanaevako@yandex.ru

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1275124

Cognitive and personal characteristics of bank employees with different attitudes to multitasking

Abstract. The article presents the results of an empirical study of the characteristics of the cognitive and personal sphere among bank employees with different attitudes to work in a multitasking environment. Multitasking is defined as the simultaneous or alternating solution of two or more tasks, requiring the allocation of limited cognitive resources and flexible switching between different activity contexts. The study involved 395 operators (specialists in operational and cash services) of branches of a large commercial bank in Saint Petersburg. The psychodiagnostic complex consisted of 12 standardized techniques, including cognitive, metacognitive, personality-regulatory and digital blocks, as well as a questionnaire on attitudes to multitasking developed by the authors. Differences in indicators of attention, memory, cognitive control, intellectual abilities, logical thinking, cognitive styles, metacognitive involvement in activities, self-regulation, personal creativity, tolerance to uncertainty, adaptability, and attitudes to technology among banking employees with positive, neutral, and negative attitudes to multitasking are described. The cognitive and personal resources of multitasking work among bank employees have been identified: a high level of concentration and verbal memory, originality and independence in putting forward ideas such as a tendency to divergent thinking, sociability, responsiveness and decision-making. The characteristics of the cognitive and personal spheres that can act as internal barriers that reduce the effectiveness of bank employees with a positive attitude to multitasking are identified: reduced cognitive control, dependence of cognitive processes on the external environment, getting stuck on details, speed orientation with a low level of analytical and synthetic activity abilities, impulsivity, intolerance to uncertainty, reduced level of metacognitive regulation, metacognitive inclusion, and self-regulation, difficulties in social and psychological adaptation.

Keywords: multitasking; bank employees; memory; attention; cognitive control; intellectual abilities; creativity; metacognitive involvement; personal characteristics; adaptability