

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной психологии образования и развития

Стрессогенные факторы в работе банковских служащих

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 442 группы
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование,
профиль подготовки «Психология образования и социальной сферы»
факультета психолого-педагогического и специального образования

Горбатова Владимира Юрьевича

Научный руководитель
канд. психол. наук, доцент

подпись дата

А.А.Голованова

Зав. кафедрой
доктор психол. наук, профессор

подпись дата

Р. М. Шамионов

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ

Каждый человек с годами становится личностью, которая формируется в процессе общения с другими людьми, путем освоения сложившихся в его время форм и видов социальной деятельности – с одной стороны, а с другой — тем или иным образом в поведении выражает свое внутреннее "я", т.е. свои психические процессы.

Личность во многом формируется под воздействием переживаний и эмоций, которые человек испытал в тот или иной момент времени, тем самым формируется эмоциональная сфера личности.

Важным шагом для определения места личности в социуме является выбор вида деятельности с учётом характера, темперамента, а также физических и умственных способностей.

В частности, банковская сфера в настоящий момент времени является одной из самых быстро развивающихся отраслей. Банк может предложить своим сотрудникам карьерный рост, хороший доход и т. д.

В связи с этим актуальность выбранной темы выражается в том, что многие люди хотят работать в банковской среде, однако, часто они не соизмеряют свои способности, возможности и личностные особенности с требованиями и спецификой работы банковской сферы.

Целью данной работы является изучение теоретических аспектов эмоциональной сферы банковских служащих, а также эмпирическая оценка эмоционального состояния банковских служащих и способов совладания со стрессовыми факторами.

Объектом исследования в работе является профессиональный стресс, возникающий в работе банковских служащих.

Предметом исследования являются особенности эмоционального состояния банковских служащих в связи со способами совладания с профессиональным стрессом.

В соответствии с поставленной целью, в контексте работы необходимо решить ряд задач:

- 1) Дать общую характеристику эмоциональной сферы личности в условиях профессионального стресса;
- 2) Проанализировать особенности эмоциональных состояний и влияния стрессогенных факторов в контексте деятельности банковских служащих;
- 3) Осуществить оценку эмоциональной сферы стрессоустойчивости и копингов у сотрудников банка;
- 4) Выявить и охарактеризовать взаимосвязи уровня стресса и стрессоустойчивости с копинг-стратегиями;
- 5) Предложить рекомендации по предотвращению эмоционального выгорания сотрудников банка.

Гипотеза исследования заключается в том, что для банковских работников с высоким уровнем стрессоустойчивости характерны адаптивные виды копинг-стратегий, а именно: самоконтроль, положительная переоценка. Для банковских работников с низким уровнем стрессоустойчивости характерны мало адаптивные копинг-стратегии: бегство и избегание, дистанцирование, поиск социальной поддержки.

Теоретической основой исследования являются: теория стресса Г. Селье, когнитивная теория стресса Р.С. Лазаруса, Ю.В. Щербатых; подходы к профессиональному стрессу Н.И. Леонова, концепция копинга Р.С. Лазаруса, Щербатых; подходы к пониманию копинга и др.

В соответствии с задачами исследования в работе были использованы следующие методы:

1. Теоретический анализ литературы.
2. Эмпирические методы: психодиагностический метод, наблюдение.
3. Метод обработки данных: качественный анализ, описание различных случаев, статистический: обработка результатов с помощью математической статистики: (программа SPSS, Excel) применялся непараметрический коэффициент корреляции R-Пирсона.
4. Интерпретационный метод: структурный метод (горизонтальные связи между изученными характеристиками личности).

Эмпирическая база исследования: публичное акционерное общество ПАО «СБЕРБАНК». Всего в исследовании приняли участие 40 банковских служащих в возрасте от 20 до 35 лет.

Практическая значимость работы позволяет отразить влияние двух факторов на выбор преодолевающего поведения, а именно личностно-ситуационное взаимодействие. Теоретические и практические исследования связи стрессоустойчивости с копинг-стратегиями показали, что необходимо осуществлять психологическую работу, направленную на: формирование адаптивных копинг-стратегий – это в свою очередь повлечет повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

Структура представленной работы состоит из введения, двух глав, которые включают в себя по три параграфа, заключения, списка использованных источников.

Основное содержание работы

Различные психологические проявления стресса отражаются на физиологических реакциях. Наличие прямой зависимости между физиологическими реакциями организма и психологическими свойствами стресса позволяет использовать изменения физиологических реакций в качестве объективного показателя психологического (эмоционального) стресса.

Стресс может возникнуть в результате определенных социальных воздействий. Средством защиты от стресса в этом случае могут стать социальные преобразования и перестройка человеческих отношений.

Стрессовые состояния являются следствием определенных требований и ограничений, предъявляемых к человеку работой, семейными отношениями и т. д. В то же время действие стресса может иметь внутренние причины и возникать в результате невозможности удовлетворения базовых потребностей.

Оценка уровня подготовленности новичка необходима для разработки наиболее эффективной программы адаптации. Если сотрудник имеет не только специальную подготовку, но и опыт работы в аналогичных отделах других компаний, то период его адаптации будет минимальным.

Однако необходимо помнить, что даже в этих случаях у организации могут быть необычные варианты решения уже известных ей проблем. Поскольку организационная структура зависит от ряда параметров, таких как технология деятельности, внешняя инфраструктура и кадры, новичок неизбежно оказывается в той или иной степени ему неизвестным.

Адаптация должна включать как знакомство с продуктивными характеристиками организации, так и включение в коммуникационные сети, знакомство с персоналом, корпоративными коммуникационными ресурсами и правилами поведения и т. Д.

Перечисленные в исследовании рекомендации по профилактике стресса в произвольных рабочих группах носят довольно общий характер. Конкретная стрессовая ситуация всегда уникальна, так как ни в малейшей степени не определяется индивидуальностью стрессирующего человека (его темпераментом, характером, стилем общения и т.д.).

Кроме того, наша подверженность стрессу на работе во многом зависит от общего жизненного контекста, то есть от нашей способности выходить из стрессовых ситуаций, порожденных социальными, семейными, возрастными и другими факторами. На самом деле стресс на работе — это лишь один из многих видов стресса, который нас переполняет. Безусловно, у него есть свои особенности. Но физиологическая природа стресса та же. Таким образом, один из ключей к успеху в преодолении стресса на работе лежит в общей жизненной стратегии личности, основанной на выбранных основных ценностях и учитывающей особенности его личности.

Выборку составили 40 банковских служащих ПАО «СБЕРБАНК» в возрасте от 20 до 35 лет, а именно специалисты отдела поддержки, обслуживания и продаж, работающие в контактном центре. Кроме того, 90% банковских служащих составили представители службы поддержки — женщины.

Для определения уровня стрессоустойчивости у банковских работников нами была применена методика «Определение уровня стрессоустойчивости личности» Ю.В. Щербатых.

Этот опросник выявляет уровень устойчивости человека к стрессу. «Методика комплексной оценки проявлений стресса» Ю.В. Щербатых позволяет выявить выраженность поведенческого, эмоционального, когнитивного компонентов стресса. Опросник проявлений стресса позволяет уточнить и конкретизировать результаты комплексной диагностики проявлений стресса.

Метод выбора цвета представляет собой модифицированный вариант цветового теста Макса Люшера (1848 г.), адаптированный для местного

населения. Методика позволяет выявить компенсаторные способности человека и оценить степень выраженности острых черт характера.

В данной работе использовался тест Люшера для оценки текущего психофизиологического состояния сотрудников Сбербанка России, основного цвета, актуальной конфликтности, вегетативного коэффициента, оценивающего энергетическую установку испытуемого, суммарное отклонение от аутогенной нормы определялось нервно-психическое самочувствие.

Для исследования копинг-стратегий у банковских служащих мы использовали методику ССП («Стратегии совладающего поведения» Р.С. Лазарус).

Методика направлена на исследование особенностей поведения в проблемных и трудных для личности ситуациях.

Метод ФБ Березина — модификация теста ММРІ, созданная в 1942—1949 гг. авторами которого были американские психологи И. Мак-Кинли и С. Хэтэуэй.

СМИЛ является квалифицированным методом оценки личности, включающим мотивационную направленность, эмоциональные характеристики, фон настроения, первичные потребности, профессионально устойчивые важные черты личности, черты характера, преобладающий когнитивный стиль, степень адаптации, тип стрессового реагирования, механизмы защитно-компенсаторного действия.

Автор методики Л.И. Вассерманн и др. Применяется для диагностики скрытых эмоциональных расстройств, индивидуальных механизмов обработки стресса, наличия выраженных типов психологических защит. Методика теоретически обоснована и валидна, многоаспектно целенаправленна.

В результате исследования по различным методикам диагностики особенностей эмоциональной сферы банковских служащих и стратегий

поведения в стрессовых ситуациях получены результаты, которые отражены в исследовании и заключении автореферата.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эмоциональная сфера личности определяет наш характер, что в свою очередь предполагает определенный тип поведения в той или иной жизненной ситуации.

В результате исследования мы пришли к выводу о том, что большую часть времени банковские служащие тратят на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Основным отличием является эмоциональная лабильность, снижение уверенности, повышенная чувствительность к замечаниям руководства, снижение мотивации.

Кроме того, выявлены банковские служащие с низким уровнем стрессоустойчивости. Для них характерна высокая степень стрессовой нагрузки. Для респондентов со средним уровнем стрессоустойчивости стрессовый фактор умеренно выражен, они постепенно адаптируются к новым условиям, разрабатывая новые пути решения. Респонденты с высокой стрессоустойчивостью характеризуются способностью быстро адаптироваться к ситуации, спокойно относятся к проигрышам, демонстрируют терпимость по отношению к другим и склонность к компромиссу.

В общих чертах, с точки зрения физиологической трактовки, можно сказать, что большинство респондентов (специалисты по обслуживанию клиентов) испытывают стресс, вызванный постоянным стремлением скрыть тревогу и тревогу под маской самоуверенности и беспечности. В то время как психологическая интерпретация результатов тестирования говорит о стремлении развивать свои способности, проявить себя как личность и выделиться своими успехами, что невозможно без усилия признания чужой точки зрения или собственных ошибок.

В рамках проведенного теоретического анализа выявлена недостаточная разработанность темы связи стрессоустойчивости с копинг-стратегиями.

При исследовании особенностей стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий, мы получили данные, которые свидетельствуют о том, что среди банковских работников есть лица с низкой, средней и высокой стрессоустойчивостью.

При исследовании копинг-стратегий среди банковских работников были выявлены наиболее встречаемые способы совладания, а именно: дистанцирование используют 12 респондентов (30%); бегство-избегание используют 11 респондентов (27,5%). Результаты исследования позволили выявить положительную корреляционную связь между стрессоустойчивостью и стратегиями: «дистанцирование» ($r=0,427$; $p=0,01$), «поиск социальной поддержки» ($r=0,437$; $p=0,01$), «бегство и избегание». Это говорит о том, что чем ниже уровень стрессоустойчивости у банковского служащего, тем чаще он прибегает к использованию неэффективных копинг-стратегий. Так же нами была обнаружена обратная корреляционная связь между стрессоустойчивостью и стратегиями: «самоконтроль» ($r=-0,318$; $p=0,05$), «планирование решения проблемы» ($r=-0,686$; $p=0,01$).

По результатам исследования наша гипотеза подтвердилась: для банковских работников с высокой стрессоустойчивостью характерны адаптивные виды копинг-стратегий, а именно: самоконтроль, положительная переоценка, для банковских работников с низкой стрессоустойчивостью характерны мало адаптивные копинг-стратегии: дистанцирование, бегство и избегание, поиск социальной поддержки.

В стрессовой ситуации, банковские работники используют комплекс копинг-стратегий, которые образуют определенные паттерны поведения. По преобладанию одной из стратегий в каждом паттерне, нами были выделены четыре типа банковских сотрудников.

Как оказалось, самой актуальной проблемой банковских служащих является эмоциональное выгорание, так как работа в банковской сфере достаточно сложна и находится в стрессовой зоне.

Стоит отметить, что профилактика синдрома профессионального выгорания должна быть комплексной и осуществляться по разным направлениям. Может проводиться как индивидуальная работа, так и групповая, используя при этом все для данного случая подходящие тренинги, психологическое консультирование и другие. Не меньшее значение имеет и благоприятный климат в коллективе, профессиональная и дружеская поддержка коллег. В настоящее время разработка оптимальных стратегий личностям, которые подвержены эмоциональному выгоранию, является приоритетной задачей во многих организациях медицинского профиля.

В заключении хочется отметить, что проблема эмоционального выгорания и наличие стресса встречается почти у каждой личности, но данная проблема, вполне, решаема, если вовремя ее выявить и не пускать все на самотек.