

Попова Анна Витальевна

**Проявление тревожности у банковских служащих в условиях  
угрозы потери работы**

Направление подготовки 37.04.01 Психология,  
Направленность (профиль) образовательной программы  
Психологическое консультирование и психотерапия

**АВТОРЕФЕРАТ**

Красноярск, 2019  
**Общая характеристика работы**

**Актуальность исследования:** заключается в том, что среди негативных переживаний человека тревожность занимает особое место. Она приводит к снижению работоспособности, продуктивности деятельности, к трудностям в общении. Человек с повышенной тревожностью может столкнуться с различными соматическими заболеваниями.

В последнее время в России происходит бурное развитие банковской сферы. В целом оно происходит на неблагоприятном фоне общественного сознания. Общее напряжение и депрессия, которая имеется сейчас в обществе, переносятся и в банковскую сферу.

Вместе с этим специфика банковской деятельности сама по себе предполагает особо жесткие требования к социально – психологическому климату в трудовом коллективе в целом и внутри каждого из структурных подразделений.

Основная проблема это страх потерять работу. Он присутствует практически у всех работников в различных профессиональных сферах, но в банковской сфере он более выражен. Банковские служащие имеют сравнительно более высокий материальный уровень, и у них сформированы привычки к хорошему питанию, дорогой одежде и другим условиям жизни. Они отдают себе отчет в том, что потеря работы связана с резким понижением уровня жизни, как для них самих, так и их близких. По причине того, что многие банки в последние годы, перестали существовать, и число свободных рабочих мест резко сократилось, поиск другой работы в банковской сфере может быть безрезультатным.

Данное переживание усугубляется еще и тем обстоятельством, что банковская сфера требует от каждого работника довольно узкой специализации и выбор новой работы вне банковской области может быть значительно затруднен и связан с неизбежной сменой профессии.

В результате неосознанности страха, потери места работы, и наличия непроработанных психологических защит, когда люди не понимают, чего

они реально боятся, у некоторых банковских работников наблюдаются: состояния хронической депрессии (подавленности, апатии, безразличия), а у других возникает внутри личностный конфликт (внутреннее противоречие, резкие спады и подъемы настроения, наличие амбивалентных решений — одновременно как «за», так и «против»).

Таким образом, целью данной работы является определение тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы.

**Объект исследования:** - тревожность у банковских служащих в условиях угрозы потери работы

**Предмет исследования:** - исследование проявления тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы.

**Гипотеза:** Мы предполагаем, что существует связь удовлетворенности трудом, угрозы потери работы и переживаний (тревожности) вызванных данными угрозами.

Исходя из проблемы, объекта, предмета, цели, гипотезы исследования были сформулированы следующие **задачи:**

- 1). Исследовать теоретическую проблему проявления тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы.
- 2). Изучить психологический стресс у банковских служащих
- 3). Проанализировать психологические последствия угрозы потери работы;
- 4). Проанализировать полученные данные в ходе исследования;
- 5). Сформулировать выводы и подготовить рекомендации по снижению тревожности у банковских служащих

**Теоретико-методологическую** основу исследования составили комплексный и системный подходы (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалева, А.Н. Леонтьев, Н.А. Логина, Б.Ф. Ломов, И.Н. Семенов), субъектный подход (А.В. Брушлинский, Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, В.А. Татенко), теоретико-экспериментальный подход к изучению стресса и механизмов формирования устойчивости личности в различных профессиях

(А.Я. Анцупов, В.А. Бодров, О.И. Жданов, Л.А. Китаев-Смык, А.М. Столяренко и др.).

Для решения поставленных задач применялся комплекс **методов исследования**: теоретический - анализ психологической, коммерческой литературы, программной документации, методических пособий по данной проблеме исследования; эмпирические – применение методик на выявление тревожности; статистический – ранжирование, качественный, количественный анализ результатов исследования.

**База исследования:** ПАО Банк «ФК Открытие» г. Красноярск. В опытно – экспериментальной работе приняли участие 20 человек, служащие банка.

**Практическая значимость исследования:** заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы при разработке методических материалов.

**Достоверность и надежность полученных результатов исследования** обеспечены методологической обоснованностью исходных параметров исследования; применением методик, адекватных его задачам и логике; значительной источниковой базой, положительными результатами исследования.

#### **Основные положения, выносимые на защиту.**

1. Основные стресс-факторы, влияющие на развитие профессионального стресса у банковских служащих, обусловлены спецификой деятельности в банковской сфере в целом.

2. Источником стресса сотрудников в компании являются организационные изменения в инновационных и проводимые руководством. Причем, среди остальных стрессов, организационные изменения являются одним из самых мощных источников профессионального стресса.

3. Угроза увольнения рассматривается персоналом как нарушение психологического контракта, создает у работника чувство, что организация не ценит его трудовой вклад и не заботится о его благополучии, то есть снижает воспринимаемую организационную поддержку.

4. В ходе работы выявлена связь удовлетворенности трудом, угрозы потери работы и переживаний (тревожности) вызванных данными угрозами.

## **Содержание исследования**

**Во введении** обосновывается актуальность исследования, ставятся цель и задачи, определяются предмет, объект исследования, практическая ценность.

**В первой главе** понятие тревожности и причины ее проявления.

Термин «тревожность» нередко используют и для обозначения более широкого круга переживаний, возникающих независимо от конкретной ситуации. В психологии различают тревожность как эмоциональное состояние (ситуативная тревожность) и как устойчивую черту (личностная тревожность).

Анализ литературных источников, позволяет выделить внешние объективные факторы, способствующие повышению уровня тревожности, связанные с трудовой деятельностью, и внутренние, субъективные - те индивидуальные особенности личности профессионала, которые влияют на процесс роста уровня тревожности.

К объективным факторам возникновения тревожности относят: неблагоприятный социально-психологический климат коллектива, перегрузки, низкий социальный статус, сверхурочные и неудобные часы работы, ненужные ритуалы и процедуры, неопределенность, однообразие, беспомощность. К субъективным: напряжение, беспокойство, озабоченность, нервозность.

Таким образом, факторы тревожности порождают профессиональный стресс. То есть причины возникновения профессионального стресса связаны с интенсивным воздействием факторов рабочего процесса а также с влиянием организационных, социальных, экологических и технологических особенностей трудовой деятельности.

В современных условиях деятельность банковских служащих буквально насыщена стрессогенными факторами. Можно говорить о том, что стрессогенный характер их работы приближается к критическому. Одним из самых тяжелых стрессов стала постоянная угроза быть уволенным.

Часто источником стресса сотрудников в компании являются организационные изменения в инновации проводимые руководством.

Причем, среди остальных стрессов, организационные изменения являются одним из самых мощных источников профессионального стресса.

Стресс- это реакция организма, включающая совокупность изменений на поведенческом, вегетативном, гуморальном, биохимическом, психическом уровнях, включая субъективные эмоциональные переживания.

Профессиональный стресс — это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполнением профессиональной деятельности. Выделяются три основные стадии развития стрессового состояния у человека: нарастание напряженности, собственно стресс; снижение внутренней напряженности.

Организационный стресс — психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации), а также с поиском новых нестандартных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

К субъективным причинам и проявлениям организационного стресса относятся следующие страхи у работников: страх не справиться с работой; страх допустить ошибку; страх быть обойденным другими; страх потерять работу; страх потерять собственное «Я».

Одной из причин организационного стресса является страх потерять работу. Угроза увольнения рассматривается персоналом как нарушение психологического контракта, создает у работника чувство, что организация не ценит его трудовой вклад и не заботится о его благополучии, то есть снижает воспринимаемую организационную поддержку. Восприятие и когнитивная оценка угроз рабочей ситуации характеризуется субъективностью. Таким образом, субъективная оценка угроз рабочей ситуации обязательно должна быть принята во внимание.

**Во второй главе** представлено эмпирическое исследование проявления тревожности у банковских служащих в условиях потери работы.

Исследование проводилось в ПАО Банк «ФК Открытие» г. Красноярск. Всего в исследовании приняло 20 человек, служащие банка. Вся выборка была поделена по стажу работы.

Группа 1 (стаж работы до 3 лет): N=10;

Группа 2 (стаж работы от 3 лет и выше): N=10.

Исследование проводилось в три этапа:

1. На основании разработанной нами методики, служащих банка поделили на две группы: 1 группа служащие банка стаж работы до 3 лет, 2 группа служащие банка стаж работы от 3 лет и выше

2. В отобранных группах изучалась связь угрозы потери работы и переживаний(тревожности) вызванных данными угрозами

3. Последний этап был посвящен сравнительному анализу и выявлению связи угрозы потери работы и переживаний(тревожности) вызванных данными угрозами.

В исследовании были использованы следующие методики.

1. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» МЛ О-АМ А.Г Макалова.

2. Тест «Определение удовлетворенности личности своим трудом» А. В. Батаршев

3. Методика определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина

5. Статистический метод U-критерий Манна Уитни.

Из полученных результатов видно, что банковские служащие со стажем работы до 3 лет имеют низкие адаптивные способности (60%) по сравнению с группой банковских служащих со стажем работы от 3 лет и выше (80%). Также первая группа показала низкий уровень по шкалам «Невро-психическая устойчивость» - (70%), «Коммуникативные особенности» - (30%), «Моральная нормативность» - (60%), чем вторая группа.

Это говорит о том, что во второй группе банковских служащих выше показатели поведенческой регуляции и личностного адаптационного потенциала, что возможно свидетельствует о тенденции к более высокому стрессоустойчивости данной группы. А это в свою очередь, может быть связано с низким проявлением тревожности в условиях угрозы потери работы.

Можно отметить, что коммуникативные навыки в первой группе ниже, чем у второй группы, что свидетельствует о необходимости проведения коррекционно-развивающей работы, поскольку на выживаемость влияют значимыми для выполнения профессиональной деятельности банковских служащих.

По методике «Определение удовлетворенности и личности своим трудом» А. В. Батаршев были получены следующие результаты: первая группа банковских служащих со стажем работы до 3 лет 30% имеют низкий уровень удовлетворенности работой, 10% - имеют средний уровень и высокий уровень удовлетворенности – 60%.

Вторая группа банковских служащих со стажем работы от 3 лет и выше имеют следующие показатели: 40% - низкий уровень; 30% - средний уровень; 30% - высокий уровень. Это говорит о том, что во второй группе банковские служащие более удовлетворены своим трудом, для них работа очень важна и проявляется тревожности в условиях угрозы потери

По методике определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина

Были получены следующие результаты: первая группа банковских служащих со стажем работы до 3 лет 30% - имеют высокую тревожность, вторая группа банковских служащих со стажем работы от 3 лет и выше 60% - имеют высокий уровень тревожности. Это говорит о том, что высокая тревожность проявляется у лиц со стажем работы от 3 лет и выше.

Удовлетворенность трудом наиболее высоко выражена в группе работников со стажем работы до 3 лет, а значимых различий в категориях

работников среднего и старшего возраста нет. Наиболее ярко тенденция проявилась во второй группе банковских служащих. Именно эта группа сотрудников расценивает вероятность своего увольнения как самую высокую, и характеризуется наиболее выраженными переживаниями обусловленными угрозой потери работы, в этой же возрастной категории субъективная значимость работы наиболее высока.

Сопоставляя динамику данных показателей можно заключить, что трудовая деятельность с увеличением возраста работников приобретает характер инструмента обеспечения качества жизни, само же содержание деятельности становится менее значимым (что отражается в снижении показателя удовлетворенности работой, основного именно на интересе к содержанию труда).

Данные исследования подтверждают нашу гипотезу о том, что существует связь удовлетворенности трудом, угрозы потери работы и переживаний (тревожности) вызванных данными угрозами

Результаты корреляционного анализа результатов в обеих группах банковских служащих доказывают наличие положительной связи удовлетворенности трудом, угрозы потери работы и переживаний (тревожности) вызванной этими угрозами.

Все выше приведенные показатели по данным исследования в группах находятся в зоне значимости, что подтверждает нашу гипотезу о том, что существует связь удовлетворенности трудом, угрозы потери работы и переживаний (тревожности) вызванной этими угрозами.

В третьей главе представлено психологическое сопровождение банковских служащих и рекомендации для снятия тревожности.

Работа в банковской сфере характеризуется высокой стрессогенностью. Работа банковских служащих, с одной стороны, дает им определенный статус, уверенность в себе и материальное благополучие, а с другой - изматывает, истощает, заставляет жить и работать в условиях хронического разрушающего стресса.

Но в целом проблема повышенной психологической напряженности в банковской сфере не решается. Необходимо психологическое сопровождение банковских служащих. Поэтому, успешное развитие психологического оснащения банковской сферы, зависит от взаимоотношений руководителей банков и самих практических психологов. Необходимо, чтобы руководители банков проявили дальновидность и признали высокую значимость психологического фактора в работе банка.

В настоящее время в практической психологии разработаны формы и методы работы, апробированные целевые программы, апробированы целевые программы социальнопсихологической поддержки для всех групп банковских служащих. Применение разработок отечественной практической психологии в банковской сфере, адаптация западных программ, а также создание новых специализированных учебных циклов лекций, семинаров, деловых и игровых тренингов для банковских специалистов будут способствовать повышению эффективного банковского дела.

На основании проведенного исследования и полученных данных были даны рекомендации по устранению тревожности у банковских служащих:

1. Устранение стрессов на рабочем месте.
2. Применение стратегии эффективной реакции на стресс. Эти стратегии позволяют нейтрализовать негативное влияние стресса на организм и восстановить эмоциональное равновесие.
3. Упражнения для снятия нервно-психического напряжения и формирования позитивной жизненной позиции и самоотношения.

