

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П.
Астафьева»

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра специальной психологии

Попова Анна Витальевна

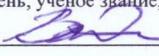
МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

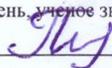
Проявление тревожности банковских служащих в условиях угрозы потери работы

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

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой
д-р.мед.наук, профессор С.Н. Шилов
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)
 9.12.2019
(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы
канд.психол.наук, доцент Н.Ю. Верхотурова
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)
 9.12.2019
(дата, подпись)

Научный руководитель
канд.мед.наук., доцент В.Ю. Потылицина
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)
 9.12.2019
(дата, подпись)

Обучающийся
А. В. Попова
(фамилия, инициалы)
 9.12.2019
(дата, подпись)

Красноярск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
I АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ПРОБЛЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	8
1.1 Понятие тревожности и причины ее проявления.....	8
1.2 Профессиональный стресс в работе банковских служащих.....	19
1.3 Психологические последствия угрозы потери работы.....	30
Выводы по первой главе.....	36
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ТРЕВОЖНОСТИ У БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ УГРОЗЫ ПОТЕРИ РАБОТЫ.....	39
2.1 Организация и методы исследования.....	39
2.2 Результаты исследования.....	39
2.3 Статистическая обработка полученных данных.....	47
Выводы по второй главе.....	49
III ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ТРЕВОЖНОСТИ У БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ УГРОЗЫ ПОТЕРИ РАБОТЫ.....	52
3.1 Описание методик исследования.....	52
3.2 Психологическое сопровождение служащих банка с тревожными состояниями.....	54
3.3. Рекомендации для устранения тревожности у банковских служащих.....	70

Выводы по третьей главе.....	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	7
7	
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	79
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	88

ВВЕДЕНИЕ

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 общественно-психологического сознания. Общественное напряжение и депрессия, которая имеется сейчас в обществе, переносятся и в банковскую сферу.

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

В работе банковских служащих выделяют следующие стрессогенные факторы:

- предельно высокая ответственность в работе и фактическое отсутствие «прав на ошибку»;
- неудовлетворенность профессиональным статусом;
- страх потерять работу;

- недооценка со стороны руководства и коллег профессиональной значимости;

- присутствие в банковской сфере требований к реализации излишне формализованных отношений и отсутствие условий для интеллектуального и личностного самовыражения и самореализации специалистов;

- наличие обостренных конкурентных отношений с сотрудниками;

- недостаток разнообразной положительной стимуляции труда банковских служащих и преобладание отрицательной (выговоры, лишения премий и других льгот и т. п.).

Основная проблема это страх потерять работу. Она 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: состояние хронической депрессии (подавленности, апатии, безразличия), а у других возникает внутриличностный конфликт (внутреннее противоречие, резкие спады и подъемы настроения, наличие амбивалентных решений — одновременно как «за», так и «против»).

Психология банковского служащего как отдельная задача мало разработана, имеются отдельные работы, изучающие особенности деятельности банковских служащих (Е.Ю. Николаева); факторы психической устойчивости в условиях высокого стресса банковской деятельности (Н.В. Самоукин); технологии, методики и тренинги по развитию отдельных элементов деятельности банковских служащих (Г.И. Марасанов, Э.Е. Старобинский).

Проблема тревожности в работах (Г.С. Салливан, К. Хорни и Э. Фромма).

Изучение тревожности в теории научения оказала «концепция влечения» (К.Л. Халла. Исследования Р. Спенса и Дж. Тейлора).

Проблема тревожности в оценочных ситуациях подробно изучается в работах (И.Г. Сарасона).

Тревожность, как психическое состояние рассматривается в работах (Ю.Л.Ханина, Б.Н. Кочубея, Н.Д. Левитова).

Указанные актуальность, недостаточная теоретическая разработанность проблемы а также ее практическая значимость обусловили выбор темы исследования.

Цель исследования: исследование проявления 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. Бодялев, А.Н. Леонтьев, Н.А. Логина, Б.Ф. Ломов, И.Н. Семаков), субъектный подход (А.В. Брушлинский, Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, В.А. Татенко), теоретико-экспериментальный подход к изучению стресса и механизмов формирования стрессоустойчивости 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.

Личное участие соискателя состоит в осуществлении и содержательного анализа и обобщении основных теоретических положений формирования тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы; выявление в процессе опытно-экспериментальной работы тревожности у банковских служащих.

Исследования осуществлялось поэтапно.

Первый этап – поисково-теоретический. Осуществлялись изучение и анализ теоретических источников по проблеме исследования, разрабатывался категориальный аппарат исследования, определялись основные исходные положения; уточнялись тема, задачи, гипотеза исследования, отбирались методы изучения.

Второй этап – опытно-экспериментальный. Проводилась опытно-экспериментальная работа по определению тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы.

Третий этап - обобщающий. Проводились анализ и обобщение результатов исследования, уточнялись теоретические положения и выводы, полученные на первом и втором этапах работы; осуществлялось литературное оформление диссертации.

Теоретическая значимость исследования: заключается в том что, в нем рассмотрено структура формирования тревожности у банковских служащих, выявлены психологические последствия угрозы потери работы.

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.

Объем и структура: диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, приложений. Текст иллюстрирован диаграммами. Список использованных источников составляет наименование.

I АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ПРОБЛЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1 Понятие тревожности и причины ее проявления

В современных работах по психологии мы все чаще можем увидеть исследования ученых, касающиеся проблем психического здоровья людей. Проблемы эмоциональной сферы тесно связаны с повышенным уровнем ситуативной тревожности. Ежедневно, человек попадает в различные стрессовые ситуации. Таковыми можно считать проезд в общественном транспорте в час пик, различные стрессовые ситуации на работе, очереди в магазине и многие другие. Тревожность, являясь индивидуальной психологической особенностью, должна проявляться у каждого человека, ведь это необходимо для развития личности.

При изучении проблемы тревожности выделяются две тенденции. «С одной стороны, ссылки на неразработанность и неопределенность, многозначность и неясность самого понятия «тревожность» как в нашей стране, так и за рубежом едва ли не обязательны для работ, посвященных проблеме тревожности»[46]. Но данным термином часто определяют разные явления. Изучение явления тревожности расходится не только между психологическими школами, но и между учеными внутри одного направления.

В отечественной психологии мало исследований, которые затрагивают тему тревожности. Прихожан А.М. объясняет это тем, что политика, проводимая государством, не поощряла анализ явлений, которые касались окружающей действительности как угрожающей и нестабильной. В последние годы российские исследователи стали проявлять повышенный интерес к тревожности в своих трудах. Это связано с тем, что в жизни и народа, в мире в целом происходят резкие изменения, которые порождают неопределенность, неуверенность в завтрашнем дне. Такие явления влекут за собой переживания, тревожность и тревогу.

Прихожан А.М. отмечает, что «в настоящее время в нашей стране тревожность исследуется преимущественно в узких рамках конкретных, прикладных проблем (школьная, экзаменационная, соревновательная тревожность, тревожность операторов, летчиков-испытателей, спортсменов, при психотерапии и др.)» [46].

Такое явление, как тревожность, заинтересовало ученых еще в 50-е годы 20 века. Среди зарубежных исследователей мы можем назвать (З. Фрейд, Э. Фромма, К. Хорни, Э. Берн, Ч. Спилберг, Р. Мэмм и др.) В России проблемой тревожности заинтересовались только в 60-70 годах 20 века.

Г.Г. Аракелов, Н.Е. Лысенко, Е.Е. Шотт в своих исследованиях отмечают то, что тревожность - «многозначный психологический термин, который описывает как определенное состояние индивидов в определенный момент времени, так и устойчивое свойство любого человека» [11].

Р. С. Немов, в своей книге «Психология» отмечает то, что «Тревожность – постоянно или ситуативно проявляемое свойство человека приводит в состоянии повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях» С.С. Степанов в книге «Популярная психологическая энциклопедия» говорит о том, что в русском языке слово «тревожность» употребляется очень редко. Чаще можно услышать слова: «тревожиться» и «тревожиться» [41].

Слово «тревожность» произошло от английского «anxiety», что означает «беспокойство», «тревога». Тревогу мы можем истолковать, как особое состояние человека, которое может возникнуть в моменты напряженного эмоционального состояния. Но у слова «anxiety» есть еще одно значение – предрасположенность к этому состоянию, как особая индивидуально-психологическая черта. Вероятно, поэтому в русском языке одним словом «тревожность» стали обозначать и переживания, и ситуативную тревожность.

Проблема тревожности, как психологическое понятие, впервые была рассмотрена З. Фрейдом. Из истории философии нам известно, что З. Фрейд был очень близок с датским философом С. Кьеркегором. Близость между этими философами подчеркивает В.М. Лейбин. Данные ученые занимались исследованиями тревоги и страха. Рассмотрим сходство в понимании и этих понятий. Кьеркегор и Фрейд говорили в своих работах о том, что страх нужно отделять от тревоги. Страх – это реакция на определенную опасность, а тревожность – это реакция на неопределенную опасность, на то, что непонятно человеку.

Фрейд говорил о том, что тревожность играет большую роль в жизни человека. Он анализировал данное психологическое явление, большое внимание уделял причинам возникновения тревожности.

Проблема тревожности нашла свое отражение в работах (Г.С.Салливан, К.Хорни и Э.Фромма). К. Хорни изучал неудовлетворенные потребности в межличностной надежности. Ученый считал, что главная цель человека – самореализация. А тревога – основная преграда на пути к ней.

В Большом психологическом словаре под ред. Б. Мещерякова и В. Зинченко – тревожность – индивидуальная психологическая особенность, проявляющаяся в склонности человека к частым и интенсивным переживаниям состояния тревоги, а также в низком пороге ее возникновения

вени я. Рассматривается как личностное образование и как свойство темперамента, обусловленное слабостью нервных процессов.

Термин «тревожность» нередко используют и для обозначения более широкого круга переживаний, возникающих независимо от конкретной ситуации. Многогранность и семантическая неопределенность понятий тревоги и тревожности в психологических исследованиях является следствием использования их в разных значениях. Тревожность - переживание эмоционального неблагополучия, связанное с предчувствием опасности или неудачи. Любая нестабильность, нарушение привычного хода событий может привести к развитию тревожности.

В отличие от страха, который порождается конкретными причинами и связан главным образом с угрозой самому существованию человека как живого существа, тревожность обычно имеет неопределенный характер и возникает при угрозе (нередко - воображаемой) человеку как личности. Иногда ставится знак равенства между страхом и тревожностью. В тоже время полагают, что тревожность, тревога предшествуют страху, который возникает, когда опасность уже осознана и конкретизирована [5].

В психологии различают тревожность как эмоциональное состояние (ситуативная тревожность) и как устойчивую черту (личностная тревожность).

Ситуативная тревожность определяется Спилбергером как «эмоциональная реакция» которая характеризуется мрачными предчувствиями, субъективными ощущениями напряженности, нервозности, беспокоества и сопровождается активизацией вегетативной нервной системы.

Аналогично Ю. Л. Ханин понимает тревогу как эмоциональное состояние или реакцию, для которой характерны следующие признаки:

- различная интенсивность (величина ситуативной тревожности может колебаться в зависимости от множества факторов);
- изменчивость во времени (эмоциональный дискомфорт связан с конкретной ситуацией);

- наличие неприятных переживаний напряженности, озабоченности и беспокойства, опасения;

- выраженная активность вегетативной нервной системы

Ситуативная тревожность порождается объективными условиями, содержащими вероятность успеха и неблагоприятия. Как правило, в норме у тревожности есть повод, то есть человек знает, почему он беспокоится: из-за предстоящего экзамена, из-за неприятностей на работе. В таких условиях тревожность может играть положительную роль, так как способствует концентрации энергии на достижение желаемой цели, мобилизации резервов организма и личности для преодоления возможных трудностей. То есть ситуативная тревожность имеет приспособительный характер, если не превышает оптимального уровня.

Безразличие к трудностям и безответственное отношение к поставленным целям при полном отсутствии ситуационной тревожности снижает эффективность деятельности и не позволяет добиться наилучших результатов. Однако и повышенная ситуативная тревожность, при которой возбуждение и беспокойство значительно превышают уровень возможных затруднений, снижает результативность деятельности.

Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность субъекта к тревоге и предпологающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающих, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком, как опасные самооценке самоуважению.

Величина личностной тревожности позволяет прогнозировать вероятность возникновения состояний тревоги в будущем. Высокотревожные субъекты будут воспринимать ситуации с наличием стрессоров как более угрожающие и будут испытывать более выраженный уровень ситуативной тревожности.

В дополнение к этому у Ю.Л. Ханин, ссылаясь на работы Мартенса, подразделяет личностную тревожность на общую и специфическую.

В первом случае личностная тревожность имеет характер, не связанной с особенностями и ситуацией. Это означает, что высокотревожные субъекты в большинстве ситуаций будут испытывать высокий уровень ситуативной тревожности.

Во втором случае тревога возникает лишь в определенных ситуациях и связана с особенностями и восприятия специфических стрессоров. Поэтому индивиды с высоким уровнем личностной тревожности испытывают состояние тревоги в одних ситуациях и могут чувствовать себя достаточно спокойно в других ситуациях [28].

Определенный уровень тревожности - естественная и обязательная особенность активной деятельности личности [12]. У каждого человека существует свой оптимальный, или желательный уровень тревожности. Это так называемая полезная тревожность. Оценка человеком своего состояния в этом отношении и является для него существенным компонентом самоконтроля и самовоспитания.

Если вдруг человек или окружающие замечают, что все вроде бы более или менее нормально, а его не покидает чувство тревоги, или реакция на рядовые события чрезмерна, или тревожность возникает по такому поводу, на который ранее человек не обратил бы внимания, то в данном случае ситуативная тревожность имеет дезадаптивный характер.

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

К объективным факторам возникновения тревожности относят.

1) Неблагоприятный социально-психологический климат коллектива, который складывается под влиянием сложной системы взаимоотношений и

выражается в определенном эмоциональном состоянии и (эмоциональном настрое) коллектива. Частые конфликты, повышенная напряженность в отношениях с коллегами и руководством, отсутствие поддержки и сплоченности в коллективе могут негативно сказываться на индивидуальном психическом состоянии его членов, создавать тягостные переживания, которые закрепляясь могут служить фактором, способствующим повышению уровня тревожности;

2) Перегрузки. Есть люди, которые лучше всего работают в состоянии постоянного напряжения, однако для большинства людей, ситуация жесткого временного прессинга является стрессовой. Такая ситуация может быть связана с плохой организацией труда (когда организационные процедуры отнимают львиную часть рабочего времени), недостатком персонала (когда один человек вынужден совмещать обязанности нескольких сотрудников), а так же и самим характером деятельности, в которой периодически случаются «авралы» (например, у бизнесменов, милиционеров, медиков, вынужденных бороться с кризисными ситуациями). Причиной перегрузок могут быть также нереально высокие личные притязания или требования начальства.

3) Низкий социальный статус. Для большинства людей работа составляет наиболее значимую часть жизни. И если общество недооценивает эту работу как мало значительную и недостойную высокого вознаграждения, это унижает достоинство человека. У работников, получающих низкую заработную плату, возникает стресс в результате ущемления их притязаний. Они испытывают депрессию и чувство безнадежности. Часто это ощущение усугубляется отношением руководителей, которые постоянно контролируют своих подчиненных, не доверяя их добросовестности и компетентности. Чувство недооцененности и мелочный контроль разрушают в человеке стремление к профессиональному росту, заставляют сомневаться в своих способностях.

4) Сверхурочные и неудобные часы работы. Человеческий организм, суточные ритмы которого определяются природными факторами, не приспособлен для того, чтобы работать в ночные часы. Нарушение суточного ритма (например, ночные смены) вызывают психологический и физиологический стресс. Помимо нарушений суточных ритмов, сверхурочные часы работы влекут за собой дополнительные неудобства. У человека не остается времени, которым он мог бы распорядиться по своему усмотрению, так как в любой момент его могут вызвать для сверхурочной работы. Человек находится длительное время в состоянии тревоги ожидания.

5) Ненужные ритуалы и процедуры. Многие служащие жалуются на обилие бумажной работы. Оформление многочисленных документов часто вызывают отрицательные эмоции у врачей, учителей, преподавателей вузов и научных работников, чья основная деятельность носит совершенно иной «небумажный характер». Часто раздражение возникает из-за слишком большого количества заседаний, обсуждений и деловых встреч, особенно если они плохо подготовлены. У участников таких встреч возникает ощущение, что время потрачено впустую.

6) Неопределенность. Очень немногие люди чувствуют себя уверенно в ситуации неопределенности. Неопределенность на рабочем месте может возникать из-за частых изменений в политике учреждения, когда сотрудники толком не знают, что происходит, и не могут планировать свою деятельность. Самая худшая форма неопределенности - это когда человек не знает, удастся ли ему удержаться на рабочем месте. Руководители, которые думают, что их служащие будут работать лучше, если перед ними постоянно маячит перспектива увольнения, глубоко заблуждаются. Такое положение приводит только к повышению уровня тревожности сотрудников.

7) Однообразие. Когда ситуация слишком стабильна, это тоже может вызвать тревожность, проявляющуюся в апатичности, ленности. Человеческий организм нуждается в разнообразии, чтобы оставаться активным и продуктивным.

век время от времени нуждается в новых впечатлениях, чтобы сохранить собранность и творческий потенциал. Например, у служащих, выполняющих административные обязанности, часто возникает ощущение монотонности. По утрам они испытывают почти паническое состояние при мысли о том, что все события предстоящего дня можно предсказать до минуты. Сами по себе эти события не являются стрессовыми или неприятными, однако их предсказуемость достигает такой степени, что вызывает сильные негативные эмоции.

8) Беспомощность. Сильную тревожность может вызывать не только необходимость принимать решения в сложной обстановке, но и противоположная ситуация, когда человек осознает свою беспомощность повлиять на происходящие события и вынужден смириться с чужим решением как с неизбежностью.

Таким образом, ситуативная или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективными переживаниями, эмоциями: напряжением, беспомощностью, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичности во времени. Ситуативная тревожность порождается объективными условиями, содержащими вероятность неуредка и неблагоприятия (в частности, в ситуации оценки способностей и достоинств личности).

Что вызывает появление оценочной тревожности как черты характера? Какие факторы повышают оценочную тревожность и ее компоненты (беспокойство и эмоциональность)?

В более поздних работах Спилбергер и его коллеги дополнили понимание оценочной тревожности как ситуационно-специфической формы личностной тревожности. Они предложили рассматривать оценочную тревожность в рамках динамического процесса. Понимание тревоги как процесса представляет собой теорию, в которой основной акцент делается на фундаментальных компонентах процесса тревоги (стресс, угроза, состоя-

ояние и свойства тревоги). Поскольку у тревога - это психофизиологическое образование, то в него должны быть включены как физиологические, так и феноменологические, субъективно оцениваемые индикаторы (частота сердечных сокращений, температура поверхности тела, параметры дыхания).

Конкретизация глобального термина «тревожность» позволяет выделить три аспекта: его физиологический, интроспективный, поведенческий [3].

Испытывающие повышенную тревожность стараются использовать наиболее безопасные способы проявления своей тревоги и враждебности; они не склонны также исследовать неизвестные и незнакомые ситуации.

О.Г. Мельниченко показала, что для таких людей характерны эмоциональная неуравновешенность (фактор С по Кэттеллу), робость (фактор Н), неуверенность в себе (фактор Q) и взвинченность, напряженность (фрустрированность - фактор QIV). У них более высокий и менее стабильный уровень притязаний. Со стороны биохимических показателей их особенностью выступает более высокий фондовый уровень лактата в крови [9].

По данным Р.Л. Астахова [3], тревожность связана с показателями шизотимии, покорности, озабоченности, страха.

Все эти личностные особенности имеют природную основу, которой служат типологические особенности проявления свойств нервной системы. В.Д. Небылицын предположил, что люди со слабой нервной системой более склонны к тревожности, чем обладающие сильной нервной системой. Это было подтверждено рядом исследований. Выявлено, что люди с высокой степенью тревожности чаще имеют слабую нервную систему, следуют ей и высокую активацию в покое, которая обусловлена прежде всего возбуждающим влиянием на кору головного мозга.

Ю.А. Катыгину и его соавторами было установлено, что людям с повышенной тревожностью чаще присущи инертность нервных процессов и преобладание торможения.

Таким образом, для лиц с низким нейротизмом, более, чем людям с высоким нейротизмом, характерны сильная нервная система, подвижность нервных процессов и преобладание возбуждения по «внешнему» балансу [21].

По результатам Е.П. Ильина, у лиц, обладающих высоким уровнем тревожности, сильнее выражен мотив достижения.

Учеными были предприняты попытки выявить роль наследственности и тревожности как черты личности. Р. Кэттелл и И. Шейфер показали, что влияние среды проявляется гораздо сильнее, и что один лишь фактор Н, входящий в состав тревожности, существенно зависит от наследственности. Однако имеются и другие данные, свидетельствующие о влиянии генетического фактора в проявлении тревожности. Наибольшим нейротизмом и тревожностью показали мужчины и женщины-левши, что объясняется условиями жизни и испытываемых в мире праворуких.

Таким образом, в качестве субъективных факторов исследователи выделяют:

1) высокий уровень нейротизма как показатель эмоциональной неустойчивости индивида, эмоциональной лабильности, неуравновешенности нервно-психических процессов, проявляющийся в повышенной возбудимости, реактивности и высокой степени отклоняемости, низком пороге переживания дистресса и преобладании негативно окрашенных эмоциональных состояний [21].

2) низкий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции эмоций и поведения [21]. Некоторые авторы выделяют в качестве субъективных факторов и наличие раскогласований в ценностной сфере, что является актуальным в сегодняшней ситуации.

Анализ теоретических подходов к определению тревожности, позволяет сделать вывод о том, что до настоящего времени не сложилось однозначного понимания термина «тревожность».

Тревожность – индивидуальная психологическая особенность, проявляющаяся в склонности человека к частым и интенсивным переживаниям состояния тревоги, а также в низком пороге ее возникновения. Рассматривается как личностное образование и как свойство темперамента, обусловленное слабостью нервных процессов.

Тревожность – постоянно или ситуативное проявляемое свойство человека приходить в состояние повешенного беспокоества, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях.

В психологии различают тревожность как эмоциональное состояние (ситуативная тревожность) и как устойчивую черту (личностная тревожность).

Выделяют внешние объективные факторы, способствующие повышению уровня тревожности, связанные с трудовой деятельностью, и внутреннее, субъективные – те индивидуальные особенности личности профессионала, которые влияют на процесс роста уровня тревожности.

1.2 Профессиональный стресс в работе банковских служащих

В условиях жесткой рыночной конкуренции особый смысл приобретает задача подготовки высококвалифицированных специалистов, работающих в сфере обслуживания.

Проблемами стрессоустойчивости занимались такие ученые как (Л.Лазарус, Ч.Д. Спилбергер, Ю.В. Щербатых, А.Б. Леонова, В.Х. Варданян, П.Б. Зильберман, Л.И. Анцыферова, К. Муздабаева, Л.Г. Дикая, и др.)

Первым ученым, который ввел термин стресс в научный обиход стал Ганс Селье. В переводе с английского языка стресс означает давление, нажим, усилие, а также внешние воздействия, создающие это состояние.

В настоящее время стресс делят на жизненный и профессиональный. Профессиональный стресс рассматривают, как частный случай психологического стресса.

В своих трудах Ю.В. Щербатых дает описание профессионального стресса, разделив его на несколько видов: стресс медицинских работников, стресс руководителя, спортивный стресс, учебный стресс. Автор полагает, что причина профессиональных стрессов кроются в недостаточных знаниях, умениях и навыках, в отдельных случаях связаны со здоровьем человека [66].

В настоящее время, стрессовый чивость рассматривается как динамичная величина, способная к изменениям, которая обладает ситуативной изменчивостью и опосредована когнитивно-аффективной оценкой ситуации, и возможностями человека.

Профессиональный стресс-термин, часто встречающийся при описании стресса психологического; основное различие между этим и понятиями в том, что особенности профессионального стресса обусловлены спецификой различных видов профессиональной деятельности. То есть причины возникновения профессионального стресса связаны с интегративным воздействием факторов рабочего процесса, а также с влиянием организационных, социальных, экологических и технологических особенностей трудовой деятельности[8].

Основные причины развития тяжелых форм профессионального стресса, это организационные изменения и величина и продолжительность рабочих нагрузок.

В современных условиях деятельность банковских служащих буквально насыщена стрессогенными факторами. Можно говорить о том, что стрессогенный характер их работы приближается к критическому, при котором уже сейчас наблюдаются явно выраженные невротические симптомы в их эмоциональном состоянии и поведении. Причем воздействию стресса подвержены все три группы банковских работников. И невозможно отдельно оценить, какая группа переживает стресс в большей, а какая — в меньшей степени.

Одним из самых тяжелых стрессов стала постоянная угроза быть уволенным в результате очередной так называемой «аттестации персонала». Таким образом происходящие изменения не могли и не привели к увеличению уровня профессионального стресса банковских служащих.

Неутешительные прогнозы финансовых аналитиков свидетельствуют о том, что нестабильная ситуация в финансово-банковской сфере

продлится длительное время, и все это время сотрудники, будут находиться, под воздействием стресса. Показано, что стресс является причиной многих заболеваний, наносит вред психическому и физическому здоровью[32].

Поэтому мы представим в основном общую характеристику имеющихся стрессогенных факторов и связанных с ними неврологических симптомов в состоянии и поведении и банковских служащих.

Среди стрессогенных факторов в работе банковских специалистов выделяются следующие: предельно высокая ответственность в работе и фактическое отсутствие «права на ошибку», неудовлетворенность профессиональным статусом, страх потерять работу, недооценка со стороны руководства и коллег профессиональной значимости, присутствие в банковской сфере требования к реализации излишне формализованных отношений и отсутствие условий для интеллектуального и личностного самовыражения и самореализации специалистов, наличие обостренных конкурентных отношений с сотрудниками, недостаток разнообразной положительной стимуляции труда банковских служащих и преобладание отрицательной (выговор, лишения премий и других льгот и т. п.).

Предельно высокая ответственность в работе и фактическое отсутствие «права на ошибку» проявляются в том, что банковские служащие любого ранга постоянно внутренне напряжены и вынуждены осуществлять сверх-контроль за своей деятельностью и деятельностью своих подчиненных. В процессе принятия решений они испытывают давление фактора риска и переживают непрекращающееся чувство вины за возможность совершения ошибок в работе. Вследствие этого они сознательно запрещают себе и своим подчиненным иметь вообще какие-либо ошибки, что paradoxально как раз увеличивает вероятность ошибок по причине внутреннего нервного истощения и наличия эмоциональной хронической усталости.

В условиях появления все новых и новых инструкций, часто противоречащих друг другу, работники банков вынуждены досконально их изучать и всегда держать в памяти. Для этого подавляющее большинство из них увеличивает рабочее время, приходя на работу раньше положенного времени и уходя значительно позже окончания рабочего дня. Многие берут рабочие материалы домой, посвящая домашнее время не отдыху и семейным занятиям, а детальной проработке документов, написанию отчетов, актов и прочему[32].

В результате напряженность трудовой деятельности усиливается отсутствием полноценного отдыха и возможности восстановиться после рабочего дня. Хроническое переутомление наблюдается практически у всех банковских работников.

Несмотря на высокий статус банковских работников большинство из них испытывает неудовлетворенность своим должностным положением на работе. Особенно это касается второй группы служащих, пришедших в банковскую сферу из других областей и имеющих определенный статус (научную степень, признание, заслуги). Они были вынуждены сменить профессию и начать работу в банке практически «с нуля», часто испытывая зависимость от руководителя, имеющего более низкий уровень интеллектуального развития и коммуникативной культуры, но более продолжительный стаж работы в банковской сфере.

Для этой группы банковских служащих характерно проявление оппозиционности, подчеркнутой обособленности, внутреннего сопротивления или нежелания идти на компромиссы. Многие из них выражают неудовольствие тем, что по отношению лично к ним были реализованы несправедливые действия руководства, а некоторые находятся в состоянии крайнего раздражения изменениями, произошедшими в их работе помимо их воли и намерений, по причине резкой смены социально-экономических условий, произошедшей в России и бывшем СССР. Последние отмечают, что потраченные годы кропотливого труда в «советские

й период» оказались напрасными и нарабатанные профессиональные знания и опыт не могут быть полностью применены на новой работе. Кроме того, они фиксируют не только позитивные, но и негативные последствия российской «перестройки». И переносят их на свою жизнь и работу, в определенной степени выявляя неразумность произошедших перемен.

Страх потерять работу присутствует практически у всех работников в различных профессиональных сферах, но в банковской сфере он более выражен. Банковские работники 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.

Примерно 50% работников банков пытаются психологически защититься путем «вытеснения» или «рационализации» своих страхов. «Вытеснение» часто выражается в том, что работник запрещает себе об этом думать и пытается жить и работать так, как будто «все нормально и ничего страшного нет». «Рационализация» проявляется в том, что, не осознавая истинной причины своего напряженного внутреннего состояния, человек объясняет его себе и своим близким различными другими причинами: наличием обычной усталости, неудовлетворительными и отношениями с непосредственным руководителем или коллегами и др.

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 внутриличностный конфликт (внутреннее противоречие, резкие спады и подъемы настроения, наличие амбивалентных решений — одновременно как «за», так и «против»).

Недооценку профессиональной значимости со стороны руководства и коллег отмечают в основном работники второй и третьей групп — как те, кто пришел в банк из других организаций, так и молодые служащие, часто занимающие должности на нижних «этажах» банковской иерархии. Они отмечают имеющееся у них чувство разочарования ощущением своей ненужности, нежелание работать эффективно и с высокой отдачей.

Излишне формализованные отношения и отсутствие условия для самовыражения и самореализации отрицательно оценивают практически все банковские служащие. Они говорят о невозможности быть самими собой, проявлять истинные чувства, быть искренними и открытыми и не только в рабочее время, но и при организации неформальных ситуаций (дней рождений, праздников, коллективных выездов на отдых и проч.). Практически все, начиная от руководителей высоких уровней банковской иерархии и кончая исполнителями, отмечают чувство скованности, зажатости и повышенную тревожность.

Наличие обостренных конкурентных отношений с коллегами по работе особенно часто отмечают активные работники, которые ориентированы на успех и испытывают потребность в саморазвитии, внутреннем развитии и карьерном росте. Недостаток положительного стимулирования труда и преобладание отрицательной оценки со стороны руководства отмечают многие банковские работники. Руководители применяют в основном, санкции и взыскания, в определенной степени манипулируя высокотревожными работниками, вызывая у них чувства страха, внутренней незащищенности и неуверенности.

Хронический стресс и связанная с ним внутренняя эмоциональная напряженность выражаются у банковских работников в форме неосознанных психологических защит. Некоторые из них свои отрицательные эмоции переносят на окружающих, часто на членов семей (механизм проекции), другие придумывают для себя различные объясняющие причины (механизм рационализации), третьи имеющиеся трудности и проблемы стараются просто не замечать (механизм отрицания). Многие из работников банков неприятные эмоции пытаются искусственно подавить и заместить противоположными переживаниями (механизм замещения).

В результате такого положения дел и фактического отсутствия эффективной социально-психологической поддержки в банковской сфере у банковских служащих наблюдается обострение проблем физического и психофизического здоровья: к 50-ти годам мужчины жалуются на различные недомогания хронического характера, а у женщин уже к 40 годам наблюдаются признаки физического и психофизического старения. Практически все, кому «за 40», постоянно применяют релаксационные медикаментозные средства и постоянно лечатся по поводу психосоматических заболеваний.

Среди многих других причин профессионального стресса выделяют организационные изменения (Картрайт, Купер).

Профессиональный стресс связан с трудовой ситуацией, индивидуальным опытом, обязанностями человека, который переживает этот стресс, а также с эмоционально-волевой сферой, различными когнитивными характеристиками. Так же на особенности протекания профессионального стресса влияют групповые и организационные воздействия в том коллективе, где осуществляется трудовая деятельность.

Часто источником стресса сотрудников в компании являются организационные изменения в инновационно проводимых руководствами. Причем, среди остальных стрессов, организационные изменения

являются одним из самых мощных источников профессионального стресса. При реорганизационных изменениях новая трудовая ситуация, которая складывается в компании, требует от людей дополнительных усилий.

А.Б. Леонова полагает, что профессиональный стресс наиболее широкое понятие, чем организационный стресс или стресс на работе.

Организационный стресс проявляется в виде психического напряжения, которое возникает в результате несовершенства организационных условий труда, высоких нагрузок при выполнении должностных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре. Профессиональный стресс обусловлен персональным образом личности и профессионального саморазвития, стрессменением человека к совершенствованию и появляется в ответ на требования и трудности, которые предъявляет к нему профессия [18].

Таким образом, термином «стресс» обозначают особое функциональное состояние, которое возникает в результате реакции организма на экстремальное воздействие, представляющее опасность для физического и психологического существования человека.

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 :

- 1) нарастание напряженности ;
- 2) собственно стресс;
- 3) снижение внутренней напряженности

Продолжительность первой стадии может быть разной. Один человек «заводится» в течение двух-трех минут, а у другого внутреннее напряжение накапливается в течение нескольких дней, недель или месяцев. Но в любом случае состояние и поведение человека, попавшего в стресс, резко меняются на «противоположный знак».

Действительно, спокойный и сдержанный человек неожиданно становится суетливым, раздраженным, даже агрессивным и жестоким. А живой, подвижный и общительный человек вдруг может стать мрачным, замкнутым и заторможенным.

На первой стадии исчезает психологический контакт в деловом и межличностном общении, появляется отчуждение в отношениях. Люди перестают смотреть друг другу в глаза, резко изменяется предмет разговора с предметно-содержательных моментов на личные выпады типа «Ты сам(а) — такой (такая)».

И хотя на первой стадии стресс еще остается конструктивным и может повысить успешность профессиональной деятельности, все же постепенно у человека ослабевает самоконтроль. Работник теряет способность сознательно и разумно регулировать свое собственное поведение.

Вторая стадия в развитии стрессового состояния начинается в точке В, в которой происходит потеря эффективного и сознательного самоконтроля (полная или частичная). «Стихия» деструктивного стресса разрушительно действует на психику человека. Он может осознавать свои действия довольно смутно и не полностью. Многие потом отмечают, что в стрессовом состоянии они сделали то, что в спокойной обстановке никогда бы не сделали. Обычно все, в той или иной мере переживавшие разрушительный стресс, впоследствии очень жалеют об этом.

Так же как и первая, вторая стадия по своей продолжительности строго индивидуальна — от нескольких минут и часов до нескольких дней и недель. Исчерпав свои энергетические ресурсы (достижение высшего

напряжения отмечено в точке С), человек чувствует опустошение и усталость.

На третьей стадии он останавливается и возвращается «к самому себе», часто переживая чувство вины («Что же я сделал(а)!»), и клянется, что «этот кошмар» больше никогда не повторится.

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[18].

Организационный стресс обусловлен внутриорганизационными факторами и трех уровней: индивидуальные характеристики персонала, групповое взаимодействие, организационная среда, а также внешними (макросредовыми) стресс-факторами. Другими словами, организационный стресс проявляется в напряжении адаптационных механизмов личности в ответ на определенную организационно-производственную ситуацию.

В случаях информационных перегрузок, когда работник не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принять важное решение в условиях жесткого ограничения во времени, возникает информационный стресс. Напряженность может усиливаться, если принятие решения сопровождается высокой степенью ответственности, а также в случаях неопределенности, при недостатке необходимой информации, слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности.

К субъективным причинам и проявлениям организационного стресса психологи В. Зигерт и Л. Ланг относят следующие страхи работников:

- страх не справиться с работой;
- страх допустить ошибку;
- страх быть обойденным другими;

страх потерять работу;

страх потерять собственное «Я».

В конечном итоге, примерно каждый второй работник банковской сферы потенциально психологически готов к более эффективной реализации своего личностного и интеллектуального потенциала при условии снижения уровня профессионального стресса в своей деятельности. При ознакомлении их с имеющимися знаниями в области психологии стресса и естественными и психотехническими способами снятия внутреннего напряжения можно дать им в руки инструмент самопомощи, который они смогут успешно применить при возникновении напряженных ситуаций[36].

1.3 Психологические последствия угрозы потери работы

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[51]. Согласно теориям социального обмена, работники, переживающие субъективную трудовую незащищенность, должны снизить свои трудовые затраты, изменить в худшую сторону эмоционально отношение к организациям - работодателям, но так ли это? Как рассчитывают получить (и часто получают) высокие результаты предприятия, выбирающие стратегию сокращения размеров, временной занятости персонала? Как в условиях организационных изменений, грозящих увольнением, трансформируется удовлетворенность трудом? Организационная лояльность? Являются ли в век быстрых трансформаций эти позитивные трудовые атрибуты

персонала непроизвольной роскошью или необходимой «живительной силой» для организации?

Следуя Ч. Хэнди, мы считаем, что формирование позитивных трудовых отношений персоналом не утрачивает актуальности как практическая задача организационной психологии независимо от изменения организационных форм, но потребует новых методов работы [63].

Субъективная незащищённость в сфере труда может мотивировать работников стать более важным, ценным для организации, работая больше и меньше отсутствуя на работе, что убедительно показали в своей работе Т. Штауфенбиль и К. Кениг. Анализируя механизмы влияния субъективной незащищённости в сфере труда на последствие, они обратились к теории стресса. Авторы предположили, что субъективная незащищённость в сфере труда одновременно оказывает прямое и опосредованное медиаторами (установками по отношению к трудовой деятельности) влияние на последствие [65].

С другой стороны, если угроза потери работы рассматривается как стрессор-вызов, она может мотивировать персонал к активному совладанию с ситуацией. Таким образом, Т. Штауфенбиль и К. Кениг затрагивают важный, но одновременно и недостаточно изученный аспект проблемы влияния угроз рабочей ситуации на трудовые attitudes и рабочее поведение — опосредованное действие личностными особенностями и самого работника. Подобный ракурс анализа встречается также в работах, исследующих действие угроз потери работы через призму субъективной работникам негативной / позитивной аффективности.

Отметим, что восприятие и когнитивная оценка угроз рабочей ситуации характеризуется субъективностью, и одна и та же рабочая ситуация по-разному интерпретируется, создавая в ней угрозы влекут разные эмоциональные и поведенческие реакции персонала. Кроме того, опыт переживания трудовой незащищённости в прошлом ведёт к последующей более высокой когнитивной оценке угроз рабочей ситуации. Таким

образом, субъективная оценка угрозы рабочей ситуации обязательно должна быть принята во внимание. Как отмечают Т. Штауфенберг и К. Кениг, негативные последствия действия субъективной трудовой незащищенности всё-таки выше, чем позитивные[65].

Субъективная незащищенность в сфере труда, по Х.Де Витту, это воспринимаемая угроза потери работы и эмоциональные переживания, связанные с данной угрозой. Субъективная незащищенность в сфере труда – эмоциональное состояние работника, вызванное сочетанием интерпретации рабочей ситуации как угрожающей в будущем сохранению занятости в определенной должности или утратой важных аспектов работы. Такое эмоциональное состояние возникает вследствие субъективного восприятия объективного стрессора (угрозы потери работы или ее важных аспектов), а также оценки собственных личностных ресурсов как недостаточных для определения данной ситуации и влечет определенные последствия для функционирования работника[52].

Характер последствий переживания незащищенности имеет двойственную природу. С одной стороны субъективная незащищенность стимулирует работников повышать свою конкурентоспособность на рынке труда, с другой – подвергает их к большому стрессу[51].

Работники становятся менее лояльными к организации, работодателю, снижается качество выполнения работы, формируются негативные трудовые установки, возникают психосоматические расстройства и т.д.

Так авторы, как они сами подчеркивают, вместили различные (конфликтующие) точки зрения на феномен в одну теоретическую модель. Авторы отмечают, что исследователи, которые обобщают негативное влияние субъективной незащищенности в сфере труда, трактуют угрозу потери работы как требования рабочей среды, которые превосходят достижения работника, или непреодолимый для субъекта фрустрирующий фактор. Единственный способ преодолеть действие этого

стрессора для работника, как пишут авторы, — это поведенческое или ментальное дистанцирование от ситуации. Этот уход может быть выражен в изменении установок к труду или трудовому поведению [65].

Отметим, что восприятие и когнитивная оценка угрозы рабочей ситуации характеризуется субъективностью, и одна и та же рабочая ситуация по-разному интерпретируется, содействуя в ней угрозы влекут разные эмоциональные и поведенческие реакции персонала. Кроме того, опыт переживания трудовой незащищённости в прошлом ведёт к последующей более высокой когнитивной оценке угроз рабочей ситуации. Таким образом, субъективная оценка угрозы рабочей ситуации обязательно должна быть принята во внимание. Как отмечают Т. Штауфенбиль и К. Кениг, негативные последствия действия субъективной трудовой незащищённости всё-таки выше, чем позитивные [65].

В наиболее общем смысле удовлетворённость трудом можно определить как многокомпонентную психологическую реакцию работника на труд, включающую (согласно общим принципам теории установок) когнитивный (оценочный), эмоциональный и поведенческий компоненты. Для оценки удовлетворённости трудом как особого рода социальной установки существует множество различных опросных методик, направленных на выявление когнитивной оценки особенностей работы и отношения к работе, а также на анализ рабочего поведения.

Мерилом удовлетворённости выступают сходство ожиданий работника (в первую очередь не только и не столько вознаграждения, но и особенностей рабочей среды, процесса и содержания работы) с реалиями рабочей ситуации.

Таким образом, удовлетворённость трудом является субъективной реакцией на рабочую среду зависящей в равной мере как от среды, так и особенностей самого работника: его потребностей, уровня притязаний и ожиданий от конкретного рабочего места и предприятия. Исходя из этого, формирование удовлетворённости трудом можно рассматривать в

свете классических социально-психологических теорий межличностного взаимодействия как обмена поведенческими реакциями (Д. Тибо и Г. Келли, Д. Хомакс), а также разработанных в рамках организационной психологии теорий «социального обмена» (Т. С. Бэйтман, А. П. Брифф, А. Этzioni, С. Коулд, М. Коновски, Х. Левинон, С. Дж. Мотвидло, Р. Т. Моудей, Д. У. Орган, Р.М. Стирси). Ключевое общее предположение указанных группы теорий в том, что реципрокные нормы обязывают участников взаимодействия к взаимному положительному обмену.

Так, степень удовлетворённости работника трудом влияет на его трудовое поведение, обязывая (при наличии положительного баланса в когнитивном оценивании между ожиданиями и реальностями трудовой деятельности и рабочей ситуацией) быть проинформированным, лояльным к организации и работникам.

На наш взгляд, удовлетворённость трудом на конкретном предприятии, согласно теории диалектического взаимодействия Д. Тибо и Г. Келли, во многом зависит от предыдущего трудового опыта работника, определяющего такие категории, как «уровень сравнения» и «уровень сравнения альтернатив», играющие немаловажную роль в формировании ожиданий от работодателя и рабочего места. Принимая во внимание плачевный опыт экономическое реформирования 1990х гг., повлиявший на «уровень сравнения» и «уровень сравнения альтернатив» у многих российских работников, не удивительно, что удовлетворённость трудом многих работников среднего возраста вызывают простое наличие базовых трудовых гарантий и «белая» заработная плата. Однако это характерно для наименее квалифицированной категории персонала, а также для тех, чьи трудовые навыки наименее востребованы на рынке труда.

Можно предположить, что рост страха потери работы является ситуативной адекватной реакцией работников на ухудшение внешней ситуации на рынке труда, но не является результатом последовательной политики менеджмента на предприятии, не закрепляется

институционально в отношениях между работодателями и работниками. Однако такое предположение было бы успешным, не учитывая разнообразие факторов, порождающих страх потери работы. Рассматривать его как преимущественно психологическое явление, основанное на индивидуальных переживаниях и эмоциях также недостаточно, как и видеть в нем отражение проявления экономически механизмов регулирования рынка труда.

По отношению к страху потери работы и связанной с ней уверенностью в занятости позволяет утверждать, что страхи потери работы бывают разными. Можно выделять наличие либо отсутствие у работников страха потери работы, еще актуальнее выявлять связь и между наличием (отсутствием) страха потери работы с наличием (отсутствием) уверенности найти другую работу в случае увольнения с предприятия, а также другими характеристиками трудового поведения (прежде всего, удовлетворенностью размером заработной платы, содержанием труда, отношениями с руководством). Можно гипотетически утверждать о положительной роли страха потери работы для роста производительности труда при его увязке с наличием у работника уверенности в занятости на рынке труда, высокого размера заработной платы, наличия содержательной работы, с хорошими отношениями с руководством).

Рабочие, которые боятся потерять имеющуюся работу и при этом в высокой степени (на 4 и 5) уверены, что найдут другую, не хуже нынешней в случае закрытия предприятия, в большей мере, чем другие категории рабочих дорожат своим рабочим местом, поскольку у них должна быть более высокая оплата труда, выше уровни оценки удовлетворенности условиями труда, работой и жизнью в целом.

Вывода по первой главе

Подводя итоги можно сделать вывод, что до настоящего времени не сложилось однозначного понимания термина «тревожность». 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 интегративным 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 инновационно 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 деятельностью. 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

работе на конкретном 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.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ТРЕВОЖНОСТИ У БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ УГРОЗЫ ПОТЕРИ РАБОТЫ

2.1 Организация и методы исследования

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 исследованиях были использованы следующие методики.

1. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» МЛЮ-АМ А.Г. Маклакова.

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

3. Методика определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина

5. Статистический метод U-критерий Манна Уитни.

2.2 Результаты исследования проявления тревожности у банковских работников в условиях угрозы потери работы

В результате нашего исследования по методике Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» МЛЮ-АМ А.Г. Маклакова, мы получили следующие данные.

Первая группа банковских служащих со стажем работы до 3 лет:

- по шкале «нервно-психическая устойчивость» – 70% - низкий уровень, 30% - средний уровень, 0% - высокий уровень;

- по шкале «Коммуникативные особенности» – 30% - низкий уровень, 40% - средний уровень, 30% - высокий уровень;

- по шкале «Моральная нормативность» – 60% - низкий уровень, 40% - средний уровень;

- по шкале «Адаптивность» - 60% - низкий уровень, 40% - средний уровень, 0% - высокий уровень. Результаты представлены на рисунке 2.1 и рисунке 2.2.

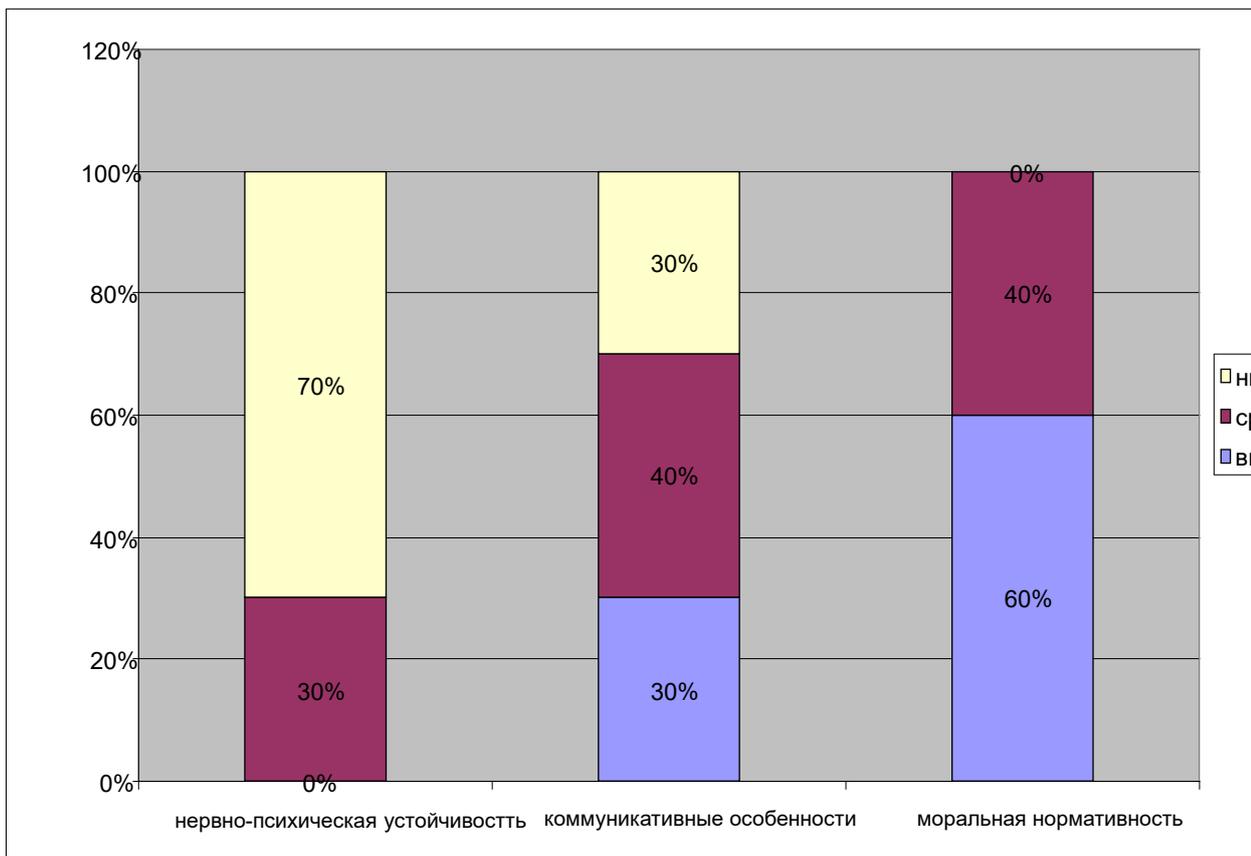


Рисунок 1 Результаты исследования по методике многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», первая группа (до 3 лет).

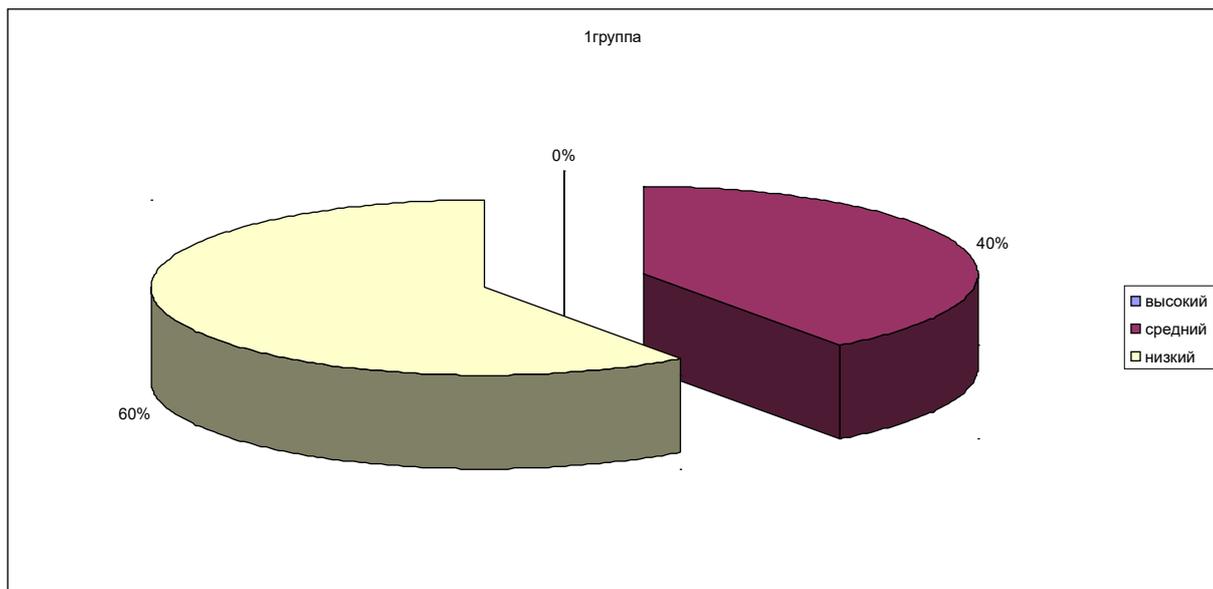


Рисунок 2 Результаты исследования по методике многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», по шкале «Адаптивные способности», первая группа (до 3 лет).

Вторая группа банковских служащих со стажем работы от 3 лет и выше:

- по шкале «нервно-психическая устойчивость» – 70% - высокий уровень, 30% - средний уровень, 0% - низкий уровень;

- по шкале «Коммуникативные особенности» – 50% - высокий уровень, 50% - средний уровень, 0% - низкий уровень;

- по шкале «Моральная нормативность» – 70% - высокий уровень, 30% - средний уровень, 0% - низкий уровень;

- по шкале «Адаптивность» - 80% - высокий уровень, 20% - средний уровень, 0% - низкий уровень. Результаты представлены на рисунке 2.3 и рисунке 2.4.

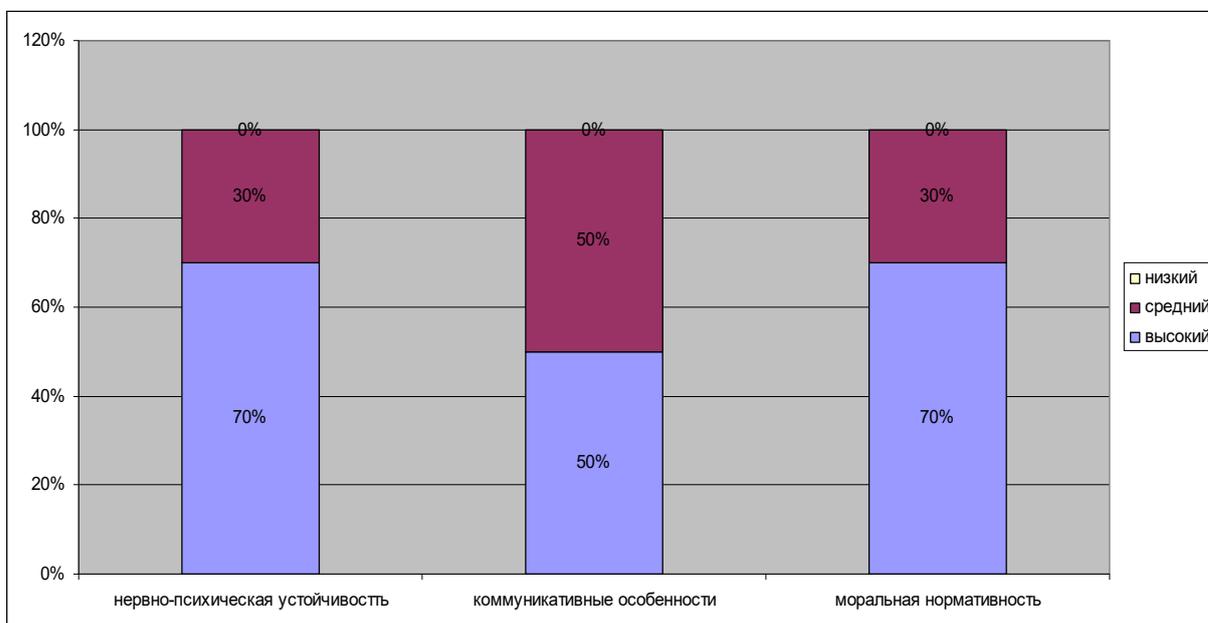


Рисунок 3 Результаты исследования по методике многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», вторая группа (от 3 лет)

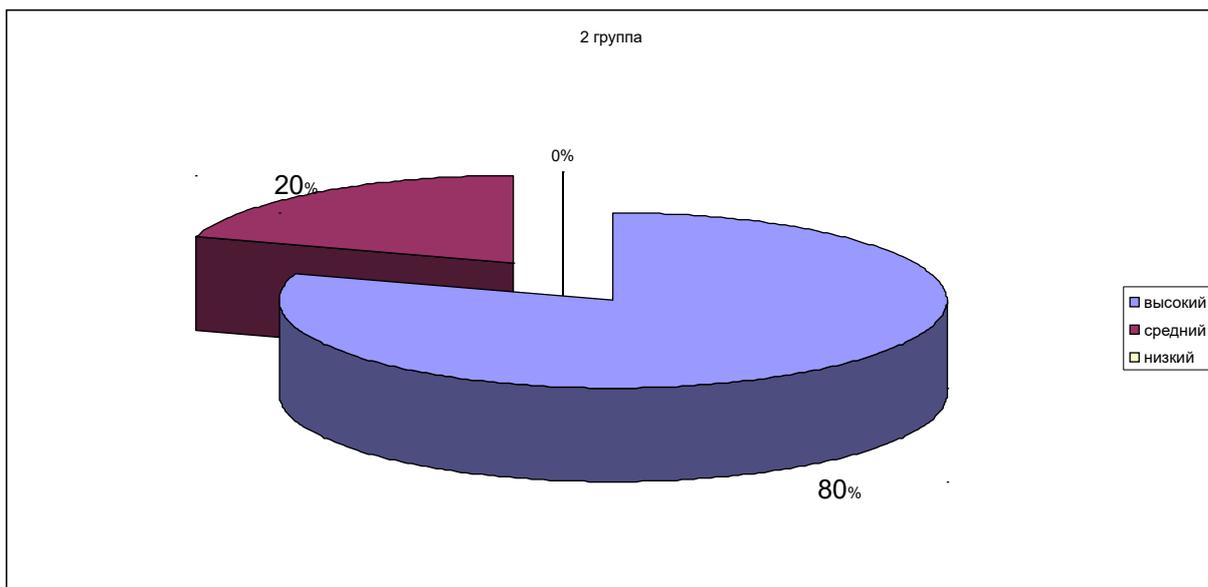


Рисунок 4 Результаты исследования по методике многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», по шкале «Адаптивные способности», вторая группа (от 3 лет)

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 «Нервно-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 адаптивного потенциала, что возможно свидетельствует о тенденции к более высокой 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 навыки общения

являются значимыми для выполнения профессиональной деятельности банковских служащих.

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

Вторая группа банковских служащих со сроком 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 значит и проявление тревожности в условиях угрозы потери работы будет выше. Результаты представлены на рисунке 2.5 и рисунке 2.6.

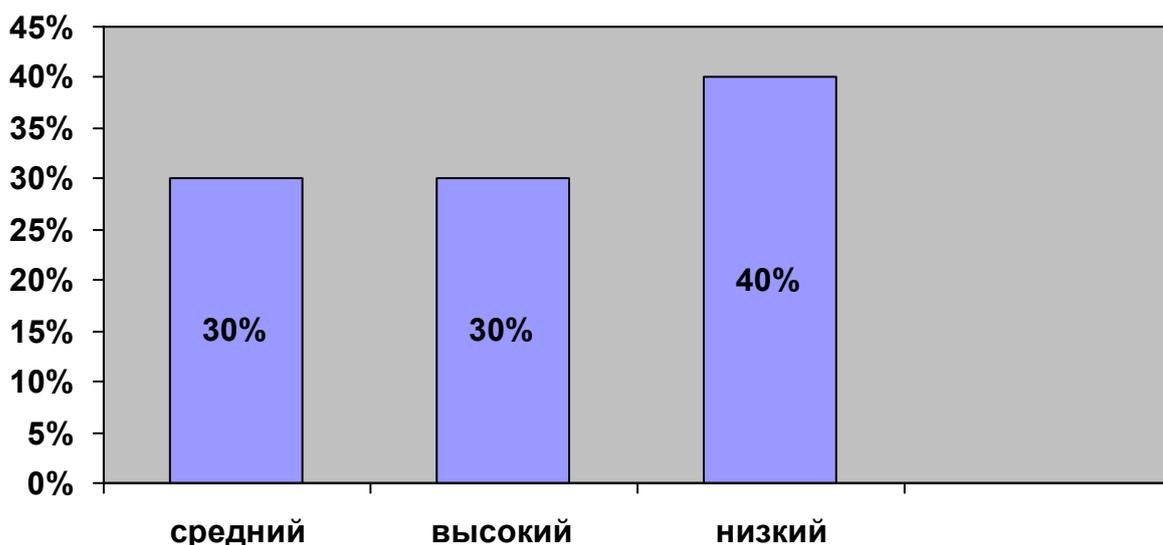


Рисунок 5 Результаты по методике «Определение удовлетворенности личности своим трудом» А. В. Батаршев вторая группа банковских служащих со сроком работы от 3 лет

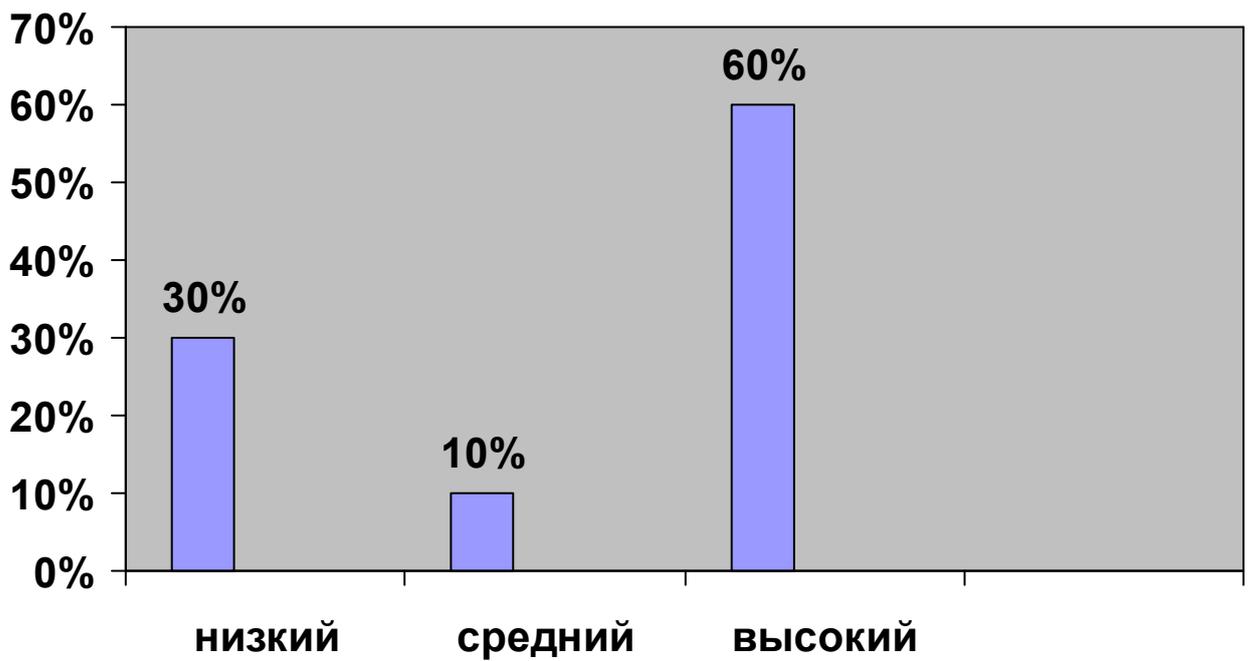


Рисунок 6 Результаты по методике «Определение удовлетворенности личности своим трудом» А. В. Батаршев первая группа банковских служащих со стажем работы до 3 лет

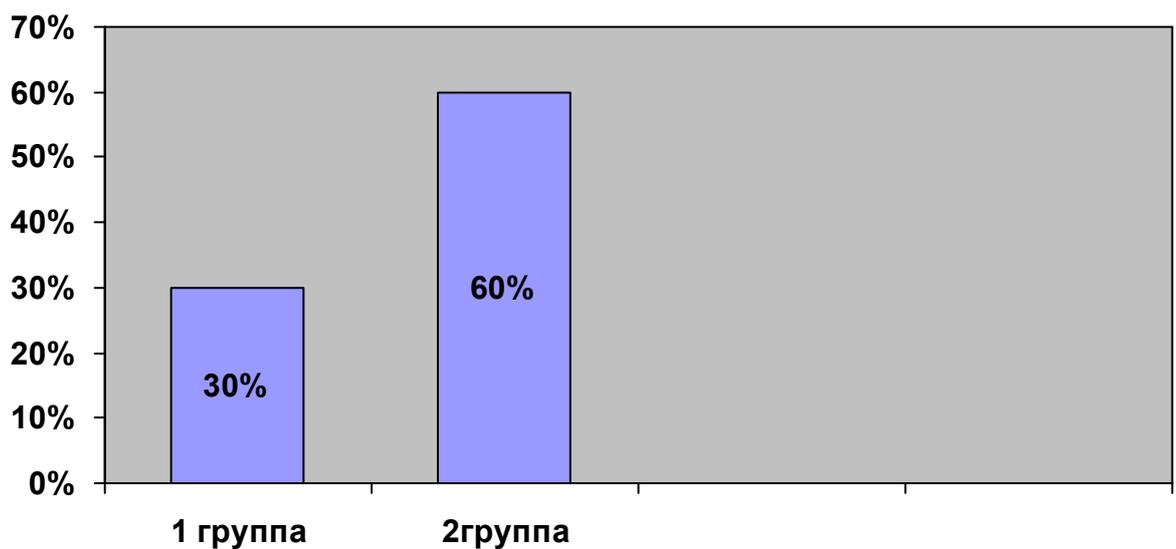


Рисунок 7 Результаты по методике определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина.

По методике определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина

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

Удовлетворенность трудом наиболее высоко выражена в группе работников со сроком 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, основным же интересом к содержанию труда).

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

2.3 Статистическая обработка полученных данных

Проведем статистическую обработку полученных данных в ходе нашего исследования по U-критерию Манна Уитни.

Проведем статистическую обработку показателей по шкале «Адаптивные способности», мы получили результаты, где U - эмпирическая равна 2, при U критический = $U < 0.01 = 19$; $U < 0.05 = 27$.

Это свидетельствует о том, что наши данные по проведенному исследованию в группах находятся в зоне значимости, чем выше адаптивные способности, тем выше эффективность трудовой деятельности. Во второй группе выше адаптивные способности, чем в первой группе. Проведем статистическую обработку показателей по шкале «нервно-психическая устойчивость» мы получили результаты, где U - эмпирическая равна 0, при U - критический = $U < 0.01 = 19$; $U < 0.05 = 27$, показатели находятся в зоне значимости, это говорит о том, что во второй группе банковских служащих нервно-психическая устойчивость выше значит и выше стрессоустойчивость группы.

Проведем статистическую обработку показателей по шкале «Коммуникативные особенности» мы получили результаты, где U-эмпирическая равна 13, при U - критический = $U < 0.01 = 19$; $U < 0.05 = 27$, показатели находятся в зоне значимости, что подтверждает низкие коммуникативные качества в первой группе банковских служащих. Низкие коммуникативные качества влияют на эффективность трудовой деятельности.

Проведем статистическую обработку показателей по шкале Моральная нормативность» мы получили результаты, где U - эмпирическая равна 9.5, при U- критический = $U < 0.01 = 19$; $U < 0.05 = 27$, показатели находятся в зоне значимости, это говорит о том, что поведенческая регуляция выше во второй группе банковских служащих. Соблюдение

общепринятых правил, реальное оценивание себя в коллективе также влияет на эффективность труда.

Проведя статистическую обработку показателей по определению удовлетворенности личности своим трудом, мы получили результаты, где U - эмпирическая равна 5.5, при U - критический = $U < 0.01 = 19$; $U < 0.05 = 27$, показатели находятся в зоне значимости, это говорит о том, что вторая группа банковских служащих со стажем работы от 3 лет и выше обладает наиболее выраженными переживаниями обусловленными угрозой потери работы.

Проведя статистическую обработку показателей по определению уровня тревожности, мы получили результаты, где U - эмпирическая равна 19.5, при U - критический = $U < 0.01 = 22$; $U < 0.05 = 31$, показатели находятся в зоне значимости это говорит о том, что во второй группе банковских служащих со стажем работы от 3 лет и выше проявление тревожности выше чем в первой группе.

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

Выводы по второй главе

Таким образом, 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. Батршев

3. Методика определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина

5. Статистический метод У-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 высокой 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 навыки общения являются значимыми для выполнения профессиональной деятельности банковских служащих.

По методике «Определение удовлетворенности 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 значит и проявление 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 находясь в зоне значимости, что подтверждает нашу гипотезу о том, что существует связь удовлетворенности трудом, угрозы потери работы и переживаний (тревожности) вызванной этими угрозами.

III ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ТРЕВОЖНОСТИ У БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ УГРОЗЫ ПОТЕРИ РАБОТЫ

3.1 Описание методов исследования

Исследование, посвященное определению тревожности у банковских работников в условиях угрозы потери работы, проводилось в ПАО Банк «ФК Открытие» г. Красноярск. Всего в исследовании приняло 20 человек, служащие банка.

В качестве одной из методик определения тревожности у банковских служащих был выбрана Методика определения уровня тревожности Спилбергера - Ханина. Эта Методика, позволяет дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство и как состояние.

Шкала состоит из двух подшкал для измерения двух форм тревожности: подшкалы оценки ситуативной тревожности, диагностирующей самочувствие в данный момент, и подшкалы оценки личностной тревожности, определяющей обычное самочувствие человека. Показатели ситуативной и личностной тревожности подсчитываются по формулам.

В качестве второй методики исследования был отобран Тест «Определение удовлетворенности личности своим трудом» А. В. Батаршев

Удовлетворенность трудом является интегративным показателем, отражающим благополучие-неблагополучие положения в трудовом коллективе. Показатель содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами, руководством, уровня притязаний в профессиональной деятельности и т. д.

Стимульный материал состоит из 18 утверждений, нужно выбрать один из предложенных ответов. Ответы переводятся в баллы, от общей суммы баллов зависит уровень удовлетворенности трудом.

В качестве третьей методики исследования был выбран Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» МЛО-АМ А.Г. Маклакова.

Активное приспособление индивида к условиям социальной среды, зависит от большого количества причин субъективного и объективного характера. Немалую роль здесь играют генетические факторы, определяющие свойства нервно-психических процессов, особенности воспитания, а также требования самой среды, в которой личность находится в данный момент.

Несмотря на то, что каждый человек имеет свой, неповторимый индивидуальный рисунок поведения и «предсказуемо непредсказуем», можно выделить некоторую область ответных реакций, которые считаются психической нормой. Также имеет смысл определять отношение человека к тем или иным общечеловеческим ценностям как моральную норму. Способность творчески и активно адаптироваться к изменяющимся условиям среды, в пределах этих норм, определяется личностными адаптационными способностями.

Опросник содержит 165 вопросов и имеет следующие шкалы:

Д- достоверность

АС – адаптивные способности

НПУ – нервно-психическая устойчивость

КО – коммуникативные способности

МН – моральная нормативность

Обработка результатов осуществляется путем подсчета количества совпадений ответов испытуемого с ключом по каждой из шкал.

В качестве метода непараметрической статистики был использован U-критерию Манна Уитни. Непараметрический статистический критерий,

используемый для сравнения двух независимых выборок по уровню какого-либо признака, измеренного количественно. Метод основан на определении того, достаточно ли мала зона перекрещивающихся значений между двумя вариационными рядами (ранжированным рядом значений параметра в первой выборке и таким же во второй выборке). Чем меньше значение критерия, тем вероятнее, что различия между значениями параметра в выборках достоверны.

Данный метод выявления различий между выборками был предложен в 1945 году американским химиком и статистиком Фрэнком Уилкоксоном. В 1947 году он был существенно переработан и расширен математиками Х.Б. Манном (H.B. Mann) и Д.Р. Уитни (D.R. Whitney), по именам которых сегодня обычно и называется.

U-критерий Манна-Уитни используется для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню какого-либо количественного признака.

3.2 Психологическое сопровождение служащих банка с тревожным состоянием

Работа в банковской сфере характеризуется высокой стрессогенностью. Среди банковских служащих наблюдаются случаи переутомления, снижения работоспособности по причине усталости и перегрузок. Высокая ответственность, особые требования к слаженности в работе подразделений банков, частые изменения инструкций, "размытость" юридических норм - все эти факторы создают напряженность в деятельности любого российского банка.

Устойчивое и относительно высокое финансовое обеспечение банковских работников не компенсирует негативного влияния хронического стресса на их жизнь и работу. Подавляющее большинство из них жалуется на недомогания стрессогенного характера: головные боли, резкое повышение

или понижение кровяного давления, болезненные ощущения в области сердца. Нередки случаи проявления немотивированной раздражительности: люди становятся агрессивными по отношению друг к другу, срываются на крик или мрачно молчат[59].

Нервное напряжение, усталость и раздражение после работы переносятся в семьи. Недовольство, придирки супругов друг к другу по мелочам, эмоциональное охлаждение и отчуждение в отношениях - это симптомы не столько кризиса современной семьи, сколько попадания людей в зону стресса, разрушающего их психику. Часто бывает достаточно успокоиться, отдохнуть, отвлечься от работы, привести свои нервы в порядок, и отношения в семье улучшаются, становятся сбалансированными и гармоничными.

Итак, 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, что негативно сказывается и на здоровье, и на эффективности работы, и на семейных отношениях. Многие пытаются бороться со стрессом. Как же происходит эта борьба?

К сожалению, несмотря на престижный европейский антураж банковской сферы, ведущими остаются сугубо российские способы снятия напряжения. Мужчины прибегают к привычным средствам - развлечениям, алкоголю. А женщины для достижения внутреннего комфорта посещают магазины, салоны, занимаются домашними делами. Но в целом проблема повышенной психологической напряженности в банковской сфере не решается.

Успешное развитие психологического оснащения банковской сферы, кроме названных причин, зависит еще и от взаимоотношений руководителей банков и самих практических психологов. Необходимо, чтобы руководители банков проявили дальновидность и признали высокую значимость психологического фактора в работе банка. В свою очередь, важно, чтобы

психологи тоже научились оказывать действенную практическую помощь и строить эффективные деловые взаимоотношения[59].

В последние годы в России формируется профессиональное сообщество банкиров. Кадровый состав банковских служащих неоднороден и содержит в основном три группы работников. Различия между группами заключаются в уровне образования, способе поступления на службу, построении карьеры и месте, занимаемом в банковской иерархии.

Первая банковская группа - квалифицированные работники среднего и старшего возраста. Из них особенно продуктивны 45-55летние сотрудники со стажем работы в банковской сфере от 10 до 25 лет. Это, как правило, начальники управлений, отделов и ведущие специалисты. Они в совершенстве знают тонкости бухгалтерии и нюансы взаимоотношений в банковской сфере. Большинство из них - женщины, имеющие среднеспециальное бухгалтерское и высшее финансовое образование.

Сотрудники, составляющие первую банковскую группу, с трудом воспринимают изменения в условиях работы, поток новых банковских инструкций и наличие неопределенности в содержании работы. Они обладают высокой ответственностью, стремятся работать предельно точно и без ошибок, часто берут работу домой или допоздна работают на своем служебном месте.

В качестве основной проблемы этой группы называют проблему необходимости обновления имеющегося у них профессионального опыта. Получив образование преимущественно в советский период, они испытывают трудности в усвоении новых, "рыночных" знаний и преодолении устаревших способов работы.

Психологическое напряжение работников этой категории усиливается еще из-за противоречия между необходимостью обновления профессионального опыта и стремлением сохранить имеющийся должностной статус. Удержаться на своем месте в банковской иерархии бывает непросто. В этих случаях возникают карьерные "битвы", в которых

вышестоящий руководитель борется за свое место, а нижестоящий прорывается наверх. Такая конкурентная борьба может продолжаться многие месяцы и часто кончается не только понижением в должности или увольнением того или другого сотрудника, но и существенным ухудшением его здоровья[30].

Работники этой группы тяжелее других переживают случаи вынужденного увольнения, если банк разоряется или у него отзывают лицензию. Эти служащие на протяжении всей своей жизни работали в бухгалтерской сфере (министерствах, отделах труда и зарплаты на предприятиях, сберегательных кассах, магазинах и др.), и необходимость смены профессии ставит их в тупик. Оставшись без работы, они испытывают эмоциональный шок от разрушения сформированных у них в советский период представлений об обязательном наличии свободных рабочих мест.

Вторая группа банковских служащих - люди активного трудоспособного возраста 35-50 лет, пришедшие в банки из различных профессиональных и общественных сфер деятельности: организационноуправленческих структур, партийных и профсоюзных органов, сфер образования, науки и военнопromышленного комплекса (преимущественно экономисты, компьютерщики, математики и физики). Практически все они имеют высшее образование, некоторые - кандидатские и докторские ученые степени.

Многие из данной группы имели в своей профессиональной сфере определенный статус и известность (публикации, признание, имя), занимали руководящие посты. При этом возможности для перехода в банковскую сферу получают те, кто имеют полезные деловые связи ("записную книжку"), и те, кто психологически готов к смене профессии в силу высокого интеллектуального потенциала.

Банковские служащие из этой группы сталкиваются с необходимостью профессионального и личностного самоутверждения на новом месте работы, поиска новых профессиональных контактов. Некоторые банки ставят условие получения второго экономического образования, если сотрудник

имеет непрофильный относительно банковской сферы диплом. Не последнее место среди этих проблем занимают трудности, связанные с преодолением сопротивления со стороны банковских работников первой группы, не желающих отдавать высокие должностные места пришедшим "новичкам".

Позитивный заряд, который привносят в банки специалисты из других профессиональных областей, связан с наличием у них высокого интеллектуального уровня и богатого опыта профессиональных взаимодействий. Они не связаны устаревшими знаниями, открыты для профессионального развития и способны осуществить позитивные инновации в банковской сфере[58].

Третья группа состоит из молодых людей 20-30 лет, занимающих в банках различные должностные посты, начиная от управляющего и кончая операционистом. Они имеют экономическое образование, полученное в последние годы в России, или закончили среднюю общеобразовательную школу и специализированные банковские курсы. Нередки случаи, когда у молодого сотрудника банка отсутствует специальное образование, но он является держателем пакета акций и входит в состав управляющих.

Работники этой категории уверенно чувствуют себя в новых экономических условиях, и может сложиться впечатление, что эта группа банковских служащих является наиболее благополучной. Однако это не совсем так.

Трудности, с которыми сталкиваются молодые банковские служащие, обусловлены отсутствием сформированного и стабильного профессионального сообщества. Они работают в условиях острого дефицита или полного отсутствия профессиональной преемственности. Не существует необходимых и принятых всеми моральноэтических ценностей, регламентирующих взаимодействия в банковской сфере, не разработаны эффективные правовые механизмы банковского дела, требует существенной доработки комплекс банковских инструкций[59].

В результате со стороны молодой группы банковских работников не происходит планомерно-поступательного включения в профессию с формированием адекватной самооценки своих возможностей и планированием карьерной перспективы.

Однако трудности испытывает и эта группа банковских служащих. У молодых управляющих, не имеющих профильного образования, возникают проблемы руководства специалистами из первых двух групп, если последние имеют более низкий уровень иерархии, но более значительный профессиональный опыт и высокий образовательный уровень. Последние относятся к молодым начальникам неодобрительно, как к выскочкам. В этих случаях часто возникает отчетливое напряжение отношений вплоть до конфликта, когда молодой руководитель неожиданно увольняет старшего по возрасту работника без объяснения причин, только потому, что не чувствует уважения со стороны подчиненного и испытывает некоторый "комплекс неполноценности" при взаимодействии с ним.

Отсутствие фактора профессиональной преемственности проявляется также в группе молодых банковских служащих, работающих на низших ступенях банковской иерархии, например в должности операционистов. Эта должность стоит ниже статуса охранника, и несмотря на то, что банковская сфера является сейчас престижной и сравнительно высокооплачиваемой, операционисты часто недовольны своим положением в банке. Кроме этого, многие из них излишне формализуют взаимоотношения с клиентами, не придавая должного значения психологическим факторам: работают оперативно и четко, но без обольстительной "американской" улыбки.

Кроме наличия хронического разрушающего стресса в банковской сфере имеются еще особые причины, указывающие на необходимость организации специализированной социально-психологической поддержки в банках. Довольно жесткими являются общие профессиональные требования к работникам банковской сферы. В первую очередь, это обязательное условие высокого профессионализма, достигаемого в процессе образования (пять лет)

и практической деятельности (не менее трех лет) с последующим регулярным повышением квалификации. В связи с высокой ответственностью и напряженностью работы людей в банковской сфере, их продолжительность жизни снижена в среднем на четыре - семь лет) по сравнению с продолжительностью жизни лиц, занятых в других профессиональных сферах. Следовательно, банковский менеджер затрачивает больше времени на получение образования и опыта, чем другие специалисты, а живет и работает меньше. В связи с этим ценность банковского состава является высокой по причине временных и финансовых сложностей его обновления или замены[47].

Вторых, обязательным является наличие в банке положительного социальнопсихологического климата и регуляции взаимодействия между служащими посредством четких моральноэтических норм. из-за закрытости банковской сферы и обязательности неразглашения банковской тайны текучесть кадров здесь особенно нежелательна. По существу, уход служащего любого ранга, обладающего конфиденциальной информацией, может грозить банку финансовым крахом. Особая атмосфера банка, положительный социальнопсихологический климат может удержать и стабилизировать недовольного работника и, следовательно, предотвратить "утечку " секретной информации.

Третьих, необходимо, чтобы в банке стабильно поддерживалась система четкой иерархии. Поэтому возникающие социальнопсихологические противоречия во взаимодействиях руководства и исполнителей могут быть смягчены специальными мероприятиями, направленными на снижение напряженности в коллективе. Это не только понизит уровень конфликтности в банке, но и предотвратит "бунт исполнителей ". Банку вообще значительно дешевле обойдется затрата средств на материальное и моральное стимулирование своих работников, нежели на их увольнение, рекрутирование новых квалифицированных кадров, их обучение и повышение квалификации.

Вчетвертых, банковская сфера предъявляет высокие требования к точности работы специалистов. При этом наличие благоприятной социальнопсихологической атмосферы в коллективе банка снижает вероятность ошибок, "стоимость" которых нередко измеряется числом со множеством нулей. И наоборот, в коллективе, в котором присутствует напряженная и нервная обстановка, риск возникновения таких ошибок, а следовательно, и финансовых убытков значительно возрастает.

И наконец, впятых, предъявляются высокие требования к надежности банковских сотрудников. При отсутствии в современных условиях четкой правовой регламентации банковской деятельности экономически более выгодным является формирование штата постоянных сотрудников, преданность которых проверена годами совместной работы, нежели вынужденная смена кадрового состава банка[59].

В настоящее время можно говорить о трех основных формах организации психологической поддержки в банковской сфере: обучении банковского персонала, проведении экспертной оценки и организации сотрудничества банковских служащих и психологов.

Обучение банковского персонала основам психологии управления реализуется в процессе чтения лекций и проведения тематических семинаров, деловых игр и психологических тренингов. Некоторые банки практикуют форму специального приглашения психолога для работы по контракту на определенный срок. Но чаще всего в предметно - профессиональный курс для банковских служащих включается определенное количество учебных часов, отводимых на практическую психологию.

Экспертная оценка проводится как индивидуально, так и в групповом порядке. Руководство банка может пригласить группу психологов с целью получения экспертной оценки социально -психологических проблем в банке (конфликтов, противоречий в коммуникациях, организации банковской рекламы, создания особой корпоративной культуры в банке и др.). При этом

экспертная оценка может предоставляться индивидуально управляющему банку или коллективу того или иного отдела в банке[30].

Сотрудничество - это продолжительный контакт банковских работников и практических психологов. В последние годы в банках работают профессиональные психологи в качестве штатных сотрудников. Часто они подчиняются начальнику отдела по работе с персоналом и занимаются профессиональным отбором, проведением регулярного тестирования персонала и его аттестацией, разработкой служебных инструкций, организацией обучающих семинаров для персонала и т.п.

Данные формы работы имеют как положительные стороны, так и недостатки. Так, группа психологов, работающая в штате банка, хорошо знакома с внутренними, закрытыми от внешнего наблюдателя, проблемами конкретного банка. Они могут иметь доступ к конфиденциальной информации и влиять на руководство банка в процессе принятия управленческих решений относительно банковской политики. Но при этом они зависят от своего непосредственного руководителя и вынуждены дипломатично "обходить углы ", не затрагивая проблем, относительно которых выстраиваются интересы различных, конкурирующих между собой, групп банковских руководителей.

Сотрудничество независимых банковских психологов с работниками банков может быть более эффективным в плане их свободы от обязательной "деловой дипломатии ". Проведение тестирования или психотренинга подчиняется только правилам и нормам профессиональной психологической работы. Однако многие скрытые проблемы отношений могут остаться невыявленными за тот срок работы, который отведен для работы независимой психологической группы по договору[30].

В отечественной психологической практике распространены определенные методы работы с банковским персоналом. Так, в банковской сфере успешно проходят лекции и семинары. Люди ориентированы прежде всего на информационные виды обучения, и с этим приходится считаться,

несмотря на то что в практической психологии данные методы работы квалифицируются как малоэффективные.

Содержание лекций и семинаров строится в учебнонормативном режиме: фиксируется, как психологически грамотно организовывать деловое общение и взаимодействия (что делать), а затем описываются конкретные психологические технологии (как делать).

В банковской сфере проводятся также психотренинги и деловые игры, нацеленные на формирование у участников практических навыков делового общения и взаимодействий, а также на расширение имеющегося "регистра" коммуникативных возможностей.

Индивидуальные и групповые консультации проводятся психологами с целью обеспечения работников банков квалифицированной психологической информацией, необходимой для оптимизации принятия управленческих решений. Некоторые крупные работники банков имеют своих "личных" психологов, не включенных в штатное расписание, но выступающих, по существу, в качестве "тайных советников". Отмечаются отдельные случаи приглашений психологов на долгосрочную работу в семьи состоятельных банкиров с целью воспитания детей и консультирования взрослых.

Довольно успешно в банковской сфере применяется психодиагностика - тестовые пробы, опросники, проективные методики. Цели психодиагностики различны: профессиональный отбор поступающих, проведение аттестации персонала, поиск эффективного индивидуального стиля управления для конкретного руководителя и др.

Программа социальнопсихологической поддержки банковских служащих направлена на достижение двух основных целей: организацию специализированной психологической поддержки конкретных групп банковских служащих и общепсихологических мероприятий, полезных для всего работающего кадрового состава банков. На практике выбор формы, направленности и продолжительности социальнопсихологической работы в банках зависит от конкретного заказа[47].

Специализированная психологическая поддержка организуется в течение трех основных этапов. На первом этапе в первой группе банковских служащих среднего и старшего возраста ставится цель формирования у них психологической готовности к получению новых знаний и опыта. Они участвуют в специальном тренинге, направленном на создание внутренней свободы и раскованности, а также установки на конструктивное самоизменение и саморазвитие.

Действительно, работники этой группы, хотя и понимают необходимость наработки нового опыта, часто внутренне сопротивляются таким инновациям, формируя ряд психологических защит в своем поведении. Так, проявляется защита типа "У нас все хорошо", особенно в тех случаях, если высшее руководство пригласило психологов без согласования данного решения со средним составом. Люди интуитивно чувствуют в этом шаге со стороны высшего руководства недоверие к себе и даже определенную угрозу своему должностному положению. На тренинге они говорят: "У нас вообще нет никаких проблем", "Мы не понимаем, что хочет от нас начальство".

В группе банковских служащих среднего и старшего возраста проявляется и такой тип психологической защиты, который можно выразить словами: "В нашей работе важны экономические факторы, а не психология" или "Успешность работы в банке зависит от знаний и опыта, а не от психологии".

Преодоление сопротивления данной группы банковских служащих может быть наиболее эффективным в условиях психологического тренинга, в котором аналитично разбираются и проигрываются конкретные ситуации из банковской сферы. Например, в крупном банке, являвшемся в советское время монополистом, в течение нескольких десятков лет сложился консервативный круг солидных клиентов. Но если раньше банк не испытывал необходимости специально удерживать свою клиентуру, то в последнее время, при появлении довольно широкого рынка банковских

услуг, некоторые клиенты стали уходить в другие банки. Перед крупным банком встала задача удержания старых клиентов[30].

Анализ ситуации, организованной в психотренинге с целью формирования психологической готовности сотрудников к самоизменению, был нацелен на выделение действительных причин, в силу которых чаще всего уходят старые клиенты. В процессе обсуждения было показано, что в ряде случаев уход клиентов из банка продиктован их желанием иметь сервисное обслуживание с тем же уровнем комфорта, как это делается в европейских банках, включая и психологически грамотное общение банковских служащих. Были проиграны различные конкретные ситуации, в которых моделировались случаи ухода клиентов из банков и показаны способы применения техник убеждения, аргументации, эмоционального и коммуникативного подстраивания и удержания, конструктивного разрешения конфликтов и противоречий. Слушатели практически убеждались в эффективности применяемых психотехник делового общения.

Второй этап организации социально -психологической поддержки банковских служащих среднего и старшего возраста заключается в проведении конструктивной критики способов работы, устаревших и ставших неэффективными в новых условиях.

В ходе разыгрывания и анализа конкретных проблем в условиях психотренинга с применением видеотехники участники получают возможность вычленив в своем поведении те действия, которые являются ошибочными или неэффективными. Обсуждаются ситуации проявления невнимания к клиенту, неумения понять его цели и составить представление о его индивидуальных особенностях, отсутствия коммуникативных средств, помогающих организовать партнерство и выработать разумный компромисс и др.

В ходе третьего этапа с данной группой проводится формирующая работа.

Применительно к разбираемому нами примеру из банковской практики участники обучаются психотехникам установления позитивного первоначального контакта с клиентом, методам экспресс -диагностики целей и характерных особенностей клиента. Они проигрывают ситуации психологически грамотного общения с клиентом, установления с ним доверительной атмосферы в процессе делового общения, осваивают приемы конструктивного улаживания конфликтов, способы формулирования отказов, не вызывающих обиду у клиента и т.п.

Социальнопсихологическая поддержка банковских служащих второй группы специалистов активного трудоспособного возраста, пришедших из других профессиональных сфер, - на первом этапе содержит ряд мероприятий, направленных на формирование их психологической готовности к процессу перепрофессионализации. Выявляются различия и общие моменты в условиях и требованиях той профессии, из которой они пришли и собственно банковской работы. Основной акцент ставится на наличии возможностей преемственности и позитивного переноса имеющегося у людей опыта из одной профессии в другую. Такие возможности выражены, как правило, в сформированных интеллектуальных умениях, организаторских навыках, выработанном индивидуальном стиле деятельности[59].

На втором этапе проводится формирующая работа по повышению у специалистов второй группы самооценки и уверенности в себе. Задается импульс к позитивному осознанию своего движения в ходе перепрофессионализации и включения в новую профессиональную сферу.

В ходе тренинга разыгрываются ситуации, в которых люди могут проявить и закрепить свою успешность, сформировать действия профессионального и личностного самоутверждения при освоении новой профессиональной роли. Происходит обучение коммуникативным техникам общения с коллегами с целью расширения круга деловых контактов. Особое внимание уделяется способам налаживания позитивных взаимодействий со

специалистами, составляющими первую банковскую группу, как правило, находящимися на более высокой ступени банковской иерархии, чем "новички ". Специальные занятия посвящены освоению слушателями способов взаимопонимания и положительного принятия имеющихся различий в знаниях, ценностях, подходах к решению проблем, стилях мышления и способам делового поведения.

На третьем этапе участники осваивают техники развития оперативной и долговременной памяти, способов работы с текстами, приемы активизации умственной деятельности. Словом, обсуждаются технологии быстрого и эффективного усвоения новых знаний, составляющих основу осваиваемой банковской профессии. Кроме этого, затрагиваются проблемы профессиональной адаптации и способы ее оптимизации.

Организация социально - психологической поддержки банковских служащих данной группы ускоряет процесс их адаптации и позволяет профилактически устранить у них возможные психологические срывы, вызванные резким снижением самооценки, высокой тревожностью, стремлением перестраховаться и др[59].

Организация социально - психологической поддержки молодых работников банков, составляющих третью группу, также состоит из трех этапов. На первом этапе организуется цикл психологических консультаций и тренингов, нацеленных на формирование у молодых служащих психологических защит и навыков безопасного делового общения в экстремальной ситуации. Специальное внимание уделяется усвоению техник эффективного делового общения защитного характера: как прервать контакт с потенциально опасным партнером, как реагировать на угрозы и шантаж, как правильно действовать в стремительно разворачивающейся конфликтной ситуации и др. В некоторых случаях, если в этом есть' необходимость, в тренинге проигрываются 'Предстоящие экстремальные ситуации взаимодействия с конкурентами, которые могут произойти в будущем.

На втором этапе социальнопсихологической поддержки молодых банковских работников организуются практические занятия по обучению их способам культурного делового общения и взаимодействия, не имеющим силовой направленности, а построенным на стремлении к партнерству и сотрудничеству. Показываются специальные переговорные техники, позволяющие достичь желаемого результата за короткое время, обсуждаются ведущие этические ценности банковской профессии, описываются правила делового этикета.

На третьем этапе для молодых работников организуются специальные предметные циклы лекций, семинаров и тренингов. Разбираются вопросы управления и руководства, формирования эффективного банковского стиля профессиональной деятельности и поведения, деловой конфликтологии, психологии иерархии, антистрессовой программы[59].

В случае, если в обучающем цикле используются психотехнологии, разработанные зарубежными психологами, они преподносятся слушателям в адаптированной форме с обязательным сопровождающим анализом возможности их применения в условиях отечественной банковской практики. Если в банке существует группа молодых менеджеров, прошедших учебный курс за границей, для них рекомендуется цикл занятий, нацеленных на адаптацию полученных на Западе знаний и переноса их на "почву" российской реальности.

В банковской сфере могут проводиться специальные общепсихологические мероприятия для всего кадрового состава по профилактике производственных конфликтов и оздоровлению климата в коллективах.

Релаксационные тренинги после работы. В течение 10-15 мин после окончания рабочего дня психолог проводит релакстренинг при помощи специальной аудиокассеты, на которой записаны упражнения по визуальной психотехнике. Лучший эффект таких тренингов может быть достигнут, если

они будут регулярно проводиться в течение длительного времени примерно 2-3 раза в неделю.

Коммуникативные тренинги. Примерно один раз в полгода в банках должны организовываться игровые сессии по развитию коммуникативной культуры сотрудников: обучению навыкам эффективного делового общения, "сброса " напряжения, ведения совещаний, регуляции конфликтов, эффективного восстановления после работы.

Выездные игровые тренинги можно приурочить к выходным дням, когда сотрудники банка выезжают в пансионат, на природу. Под руководством психологов могут производиться двухдневные игровые тренинги с целью снятия напряжения в коллективах, консолидации внутриколлективных связей, "выплескивания " агрессивности и раздражения в безопасной игровой ситуации.

Комнаты психологической релаксации должны быть организованы в каждом банковском учреждении с применением функциональной музыки, различных технических возможностей для реализации визуальной психотехники (например, специальных аудио и видеокассет).

Проведение регулярных анонимных опросов среди работников банка необходимо осуществлять для того, чтобы иметь постоянную "обратную информацию " об их самочувствии на работе и их отношении к тем или иным мероприятиям, проводимым руководством. На основе анализа результатов таких опросов возможно расширение диапазона антистрессовых мероприятий в банке в соответствии с пожеланиями сотрудников.

Таким образом, становление банковской сферы в России сопровождается различными по направленности и содержанию социально - психологическими процессами: расслоением банковского сообщества на относительно автономные профессиональные группы, усилением риска и напряженности в работе банковских служащих, повышением ответственности и необходимостью постоянного обновления знаний и опыта.

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.

3.3 Рекомендации для устранения тревожности у банковских служащих.

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

1) Устранение стрессов на рабочем месте.

Удаление всех стрессоров является не только невозможным, но и даже нежелательным, но от самых болезненных стрессоров имеет смысл освободиться.

Факторы стресса и стратегии их устранения:

- 1). Время – эффективное использование времени.
- 2). Межличностные конфликты - создание и построение команды, улучшение навыков межличностной коммуникации
- 3). Ситуационные факторы - пересмотр системы организации труда.
- 4). Ожидание неприятностей - определение целей, стратегия «малых побед».

Ситуационный стресс. Для устранения этого вида стрессов необходимо так реорганизовать внешнее окружение, чтобы создать более благоприятные условия рабочей среды

- Возможность применения работником нескольких различных навыков при выполнении работы;
- Возможность самостоятельного решения задачи полностью, вплоть до ее завершения;
- Создание условий для осознания работником взаимосвязи его работы и работы других сотрудников, ее значения для результата общей работы;
- Возможность выбора самим работником средств и сроков выполнения работы;
- Возможность получения обратной связи, информации об успехе при завершении работы.
- Снижению стресса способствует все, что увеличивает предсказуемость результатов труда, но не приводит к его монотонии; увеличивает разнообразие трудовых операций, но не приводит к перегрузке, или нехватке времени; улучшает или укрепляет взаимоотношения между людьми, четко определяя обязанности и меру ответственности каждого сотрудника.

Стресс ожидания. Работая, невозможно исключить ответственные мероприятия или выполнением большой ответственной работы. Стресс в таких ситуациях является проявлением страха неопределенности в значимой для человека ситуации. Способы устранения стресса ожидания:

Планирование. Составление подробного плана с учетом всех правил можно сравнить с получением карты для передвижения по неизвестной местности. Планирование снижает неопределенность ситуации и уровень стресса.

Применение «стратегии малых побед». Внимание человека в этом случае фиксируется на задаче менее значительной, поддающейся решению, это снижает уровень стресса.

Стратегия «малых побед». Суть этой стратегии в том, что огромная, «совершенно нереальная» задача разбивается на маленькие шажки, каждый незначителен по объему трудозатрат. Однако каждый из этих шажков приближает человека к цели и, если работник в течение необходимого

времени неукоснительно совершает эти шажки, то оказывается, что «неразрешимая» задача решена «сама собой». Важно, что, используя эту стратегию, работник имеет возможность и должен получить удовлетворение и поощрение за завершение каждого небольшого этапа. Это значительно укрепляет самооценку, страх перед будущим пропадает, появляется уверенность в своих силах.

Принципы стратегии «малых побед»:

- Определите, что можно изменить;
- Измените ситуацию так, чтобы это продвигало к желаемой цели;
- Найдите следующий объект, нуждающийся в изменении, и измените его;
- Записывайте осуществленные изменения, это позволяет «материализовать» достижения;
- Удерживайте завоеванное прежде.

2) Стратегии эффективной реакции на стресс. Эти стратегии позволяют нейтрализовать негативное влияние стресса на организм и восстановить эмоциональное равновесие. Их применяют непосредственно в момент действия стресса или сразу по его окончанию. Действие их кратковременно, поэтому при повторном или длительном действии стресса необходимо повторное применение этих методов. Существуют две большие группы таких методик – физиологические и психологические опишем некоторые из них.

Физиологические методики мгновенной релаксации:

- Быстрая мышечная релаксация. Цель этой методики последовательно расслабить все мышцы тела. Для того чтобы мышцы расслабились, их нужно сначала их напрячь на 5-10 секунд, тогда они расслабятся автоматически. Упражнение начинаем со ступней, сжимаем их «в кулак», удерживаем напряжение несколько секунд, и даем мышцам расслабиться. После этого переходим к икрам, бедрам, мышцам живота, шеи и, наконец, лица. Мышцы поработали, теперь расслаблены, кровообращение восстановлено, от

неприятных мыслей Ваш мозг отдохнул, настроение улучшилось – обязательно сфокусируйтесь на положительных изменениях.

- Использование бани и сауны. Очень хороший и доступный способ снять стресс.

- Созерцание. Например, созерцание ровной светлой поверхности стены. Если сосредоточенно, в течение хотя бы минуты, удерживать свой взгляд на одной точке (ничем особенным не отмеченной!), то все мысли исчезнут сами собой. Тот же эффект дает созерцание с закрытыми глазами воображаемой черной поверхности. Предоставьте себе большой занавес из черного бархата, как он колыхается от легкого дуновения, как по нему бегут, слегка переливаясь, волны. Это упражнение попутно позволяет снять усталость глаз.

Психологические методики мгновенной релаксации:

- Представьте себя победителем. Если Вы находитесь в сложной ситуации, представьте, эта ситуация разрешилась для Вас наилучшим образом, Вы вышли из нее победителем. Как Вы себя чувствуете, какая на Вас одежда, какие вокруг звуки, запахи, какая погода? Представьте себе это во всех деталях. Если Вам удастся полностью создать эту картинку, Вы обязательно победите!

- Вспомните, как было хорошо. Вспомните что-то свое, восстановите в памяти все детали, оттенки ощущений, запахи, «поживите» там, где Вам было хорошо, это придаст Вам силы сладить со сложной ситуацией сегодня.

- Создайте ритуал. Например, придя на работу можно ритуально посмотреть в зеркало, ритуально воспользоваться расческой, традиционно выпить чашечку чая, или придумать какой-то свой ритуал благополучного начала дня. Это упорядочивает день и снимает тревогу.

- Переосмыслите ситуацию. «Подумаешь, и потруднее бывало!», «Другие люди и не то переживали!», «Если могут другие, то я смогу точно!», Такие и подобные фразы, которые произносятся вслух, или мысленно позволяют взглянуть на ситуацию несколько иначе, представить ее как более

легкую. Изменение отношения к ситуации вселяет в нас оптимизм, который позволяет справиться с проблемами.

1) Упражнения для снятия нервно-психического напряжения и формирования позитивной жизненной позиции и самоотношения.

Упражнение 1. «Дружеская рука»

Цель упражнения: Формирование доверительной атмосферы в группе.

Упражнение 2. «Узкий мост»

Цель упражнения: Развитие навыков понимания и умения уступать другим людям в затруднительных ситуациях.

Упражнение 3. «Дотронься до...»

Цель упражнения: Привитие навыков слышать команды, находить способ для эмоциональной разрядки.

Упражнение 4. «Датский бокс»

Цель упражнения: развитие навыков сохранять контакт с партнером во время спора

Упражнение 5. «Говорю, что вижу»

Цель упражнения: Развитие навыков без оценочного принятия других людей.

Выводы по третьей главе

Таким образом, исследование, посвященное определению тревожности у банковских работников в условиях угрозы потери работы, проводилось в ПАО Банк «ФК Открытие» г. Красноярск. Всего в исследовании приняло 20 человек, служащие банка. В Исследовании применялись 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

4. Статистический метод У-критерий Манна Уитни.

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.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное теоретико - экспериментальное исследование по определению тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы позволило нам сделать следующие выводы.

Анализ литературы показал, что 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.

Страх потерять работу присутствует практически у всех работников в различных профессиональных сферах, но в банковской сфере он более выражен.

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 внутриличностный конфликт (внутреннее противоречие, резкие спады и подъемы настроения, наличие амбивалентных решений — одновременно как «за», так и «против»).

Так же анализ литературы позволил нам выявить в работе банковских служащих следующие стрессогенные факторы:

- предельно высокая ответственность в работе и фактическое отсутствие «права на ошибку»;

- неудовлетворенность профессиональным статусом;

- страх потерять работу;

- недооценка со стороны руководства и коллег профессиональной значимости;

- присутствие в банковской сфере требований к реализации излишне формализованных отношений и отсутствие условий для интеллектуального и личностного самовыражения и самореализации специалистов;

- наличие обостренных конкурентных отношений с сотрудниками;

- недостаток разнообразной положительной стимуляции труда банковских служащих и преобладание отрицательной (выговоры, лишения премий и других льгот и т. п.).

Опираясь на анализ проведенного опытно-экспериментального исследования, были определены характеристики, являющиеся наиболее важными для успешной работы, наиболее предпочтительные качества, и способности, которыми должен обладать банковский служащий при приеме на работу, для дальнейшего успешного развития как профессионала, для стабильной деятельности на всех этапах развития организации.

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

В исследовании участвовали две группы: группа банковских служащих с опытом работы до 3 лет и группа банковских служащих с опытом работы от 3 лет и выше. Общее количество выборки составило 20 человек. В исследовании были использованы многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) А.Г. Маклакова, Тест «Определение удовлетворенности личности своим трудом» А. В. Батаршев, Методика определения уровня тревожности Спилберга - Ханина.

Интеграция стратегической, тактической, оперативных целей опытно-экспериментальной работы обеспечила положительную динамику определения тревожности у банковских служащих в условиях угрозы потери работы. Это является свидетельством эффективности и применяемых нами методик и подтверждает выдвинутые в начале исследования положения гипотезы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Айзенк Х. Психологические теории тревожности: В кн. Тревога и тревожность / Под ред. В.М. Астапова. - СПб.: Питер, 2001. - С. 224-247.
2. Андрусенко В.А. Социальный страх [Текст] / В.А. Андрусенко - Свердловск: 1991.
3. Астапов, В.Н. Функциональный подход к изучению состояния тревоги // психологический журнал [Текст] / В.Н. Астапов. - 1982, т.13
4. Астахов Р.Л. Тревожность как фактор трансформации личности подростков // Психология XXI века: Тезисы Межд. Научно-практической студенческой конференции [Текст] / Р.Л. Астахов.- СПб.- 2000, - С. 160-168.
5. Аксенова, Л.Н. Ордерная концепция организационной культуры: вопросы методологии: [Текст] / Л.Н. Аксенова.- Саратов: Изд.: СГУ, 2005 г.
6. Алавердов А.Р. Социально-психологическое обеспечение процесса управления персоналом в коммерческом банке // Банковское дело. 1997. № 2
7. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник для вузов 2-е изд., перераб. и доп. -М: ЮНИТИ, 2002 - 560 с.
8. Барабанщиков, В.В., Кузьмина, Н.В. Анализ профессионального стресса банковских служащих // Психологический журнал: [Текст] / Барабанщиков, В.В., Кузьмина, Н.В. – 2010. - №1-С.118-121

9. Багрова Е.С., Алиев Б.Х., Рабаданова Д.А., К вопросу о понятии банковского надзора // Финансы и кредит 2012. № 35 (515). С. 17-23.
10. Бессокирная Г.П., Темницкий А.Л. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью // Социологический журнал. 1999. №1/2 .
11. Бодров В. А. Материалы научно-практических мероприятий V Всероссийского форума «Здоровье нации - основа процветания России».
12. Бороздина, Л.В., Залученова Е.А. Увеличение индекса тревожности при расхождении уровней самооценки [Текст] / Л.В. Бороздина., Е.А. Залученова.-
13. Варданян, Б.Х. Механизмы регуляции эмоционально й устойчивости [Текст] / Б.Х. Варданян // Категории, принципы и методы психологии. Психические процессы. - М.: - 1983. - С. 542-543
14. Вард И. Фобия. – М.: Проспект, 2012. – 71с.).
15. Веденяпина, О. Профессиональный стресс: Страховые агенты [Текст] / О. Веденяпина. -2000
16. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Н.Е. Водопьянова.- СПб.:2009
17. Всероссийский научно- практический конгресс «Здоровье нации и образование». – М.: - 2009
18. Гаджиев А.Р. Алиев Б.Х., Особенности развития региональной банковской системы и ее ресурсные возможности по поддержке малого бизнеса // Финансы и кредит. 2011. № 2 (434). С. 7-13.
19. Горбунов, С.С., Глебов, В.В. О возможности проведения исследований психологических характеристик к специализированным профессиональных сообществ посредством социальных сетей и интернета: [Текст] / Горбунов, С.С., Глебов, В.В. – Высшее образование сегодня. – 2012. – С.44-47.
20. Глебов, В.В., Аникина Е.В., Рязанцев а, М.А. Различные подходы изучения адаптационных механизмов человека // Мир науки, культуры, образования: [Текст] / Глебов, В.В., и др. – 2010. -№5. – С.145.

21. Глебов, В.В., Качановицкая, Н.И., Акмеологическая составляющая профессионализации личности: [Текст]/ Глебов, В.В., Качановицкая, Н.И. – Акмеология, РАИНХиГС.- 2013. - №3. – С.135
22. Гримак, Л.П. Резервы человеческой психики. Введение в психологию активности[Текст]/ Л.П. Гримак.- М.: Политиздат, 1989
23. Дикая, Л.Г. психическая саморегуляция функционального состояния человека[Текст]/ Л.Г. Дикая. –М.:2003
- 24.Евтихов О. В. Психология управления персоналом: теория и практика. — СПб.: Речь, 2010 — 319 с
- 25.Егорова Л.С., Челнокова Н.Ю. - Управление социально- психологическим климатом на предприятиях //Социологическое исследование 2008 г.
26. Занковский А.Н организационная психология: уч. Пособие[Текст]/ А.Н Занковский. – М.: -2000
27. Засин С. Динамика эмоционального напряжения в системах с меняющейся вероятностью ожидаемого исхода. - В кн.: Речь, эмоции, личность[Текст]/ С. Засин. – Л.: - 1978
- 28.Зеер Э. Ф. Психология профессий [Текст]/ Э. Ф Зеер. - Екатеринбург, 1997
29. Иванова, Т.А, Рассказова, Е.И, Осин, Е.Н. Структура и диагностика удовлетворенности трудом: разработка и апробация методики: [Текст]/ Т.А Иванова, Е.И Рассказова, Е.Н Осин. – Организационная психология, 2012 г.
- 30.Иванова, Е.И Рассказова, Е.Н Осин. – Организационная психология, 2012 г.
- 31.Идрисова С.К., Алиев Б.Х., РабадановаД.А.Оценка кредитного портфеля в целях обеспечения устойчивости банковского сектора региона // Финансы и кредит. 2011. № 25 (457). С. 2-8.
32. Изард К. Э. Психология эмоций. - СПб.: Питер, 1999
33. Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы: [Текст]/ Ильин, Е.П. – СПб.: Питер, 2003

34. Ильясов Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) [Текст]/ Ф.Н. Ильясов. - Ашхабад: Наука, 1988 - 100 с.
35. Кабаченко, Т.С. Психология и управление человеческими ресурсами [Текст]/ Т.С. Кабаченко. - СПб.: - 2003
36. Кардашов, В.И. развитие мотивации труда в системе управления организацией [Текст]/ В.И. Кардашов. - М.:2007
37. Карен Хорни. Тревожность. Сбор. Сочинений в 3 том. [Текст]/ Карен Хорни.- М.: - 1997. т.2
38. Катыгин, Ю.А., Умнов, В.П. Связь тревожности как свойства личности с некоторыми психофизиологическими характеристиками // Психопсихология [Текст]/ Ю.А. Катыгин, В.П. Умнов. - Л.: - 1979, С. 46-49.
39. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса [Текст]/ Л.А. Китаев-Смык - М.: Наука, 1983.
40. Кьергергор, С. Страх и трепет [Текст]/ С. Кьергергор. - М.: Республ. ка, 1993.
41. Краткий психологический словарь [Текст]/ Под общ. Ред. А. Петровского, М. Ярошевского. - М.: - 1985.
42. Кудрявцева, Н. Тревога как социальная болезнь // Химия и жизнь [Текст]/ - 2004. - №11. - С. 10-14.
43. Куницына, В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов [Текст]/ В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Поглыша. - СПб.: Питер, 2003
44. Лавер, Б.И., Глебов, В.В., Глебова Е.В. Составление медико-психологической и социальной адаптации человека в условиях крупного города // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Экология и безопасность жизнедеятельности». - 2012. - №5. - С.36.
45. Лабунская, В.А., Менджерицкая, Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: [Текст]/ В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. - М.: Академия, 2001.

46. Лобанова, Т.Н. Банк и: организация и персонал: практическое пособие[Текст]/ Т.Н Лобанова.- М.:БДЦ – Пресс,2004
47. Ловягин, А.Е. Управление персоналом // Банковский персонал: подготовка, повышение квалификации и управление[Текст]/ А.Е. Ловягин.- М.: 1996. С. 54-57.
48. Леонова, А.Б., Артамонова Л.Н. Организационный стресс как системный феномен: трехуровневая модель анализа в эмпирических исследованиях [Текст]/ А.Б. Леонова, Л.Н Артамонова.- Казань.:2008
49. Леонова, А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции//Психологический журнал[Текст]/ А.Б. Леонова. - 2004
- 50.Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса//Вестн. Моск.ун-та.Сер. 14.Психология.-2000. №3
51. Леонтьев Д.В. Современная психология мотивации – М.:Смысл, 2002 – 343 с.
- 52.Лютенс, Ф. Организационное поведение[Текст]/ Ф. Лютенс.- М.:-1999
53. Левитов, Д. О психических состояниях человека [Текст]/ Д. О Левитов - М.: - 1964.
54. Левитов, Д. Психическое состояние беспокойства, тревоги // Вопросы психологии. - 1996. - №1.
55. Летвинов, Н.Д Психическое состояние беспокойства, тревоги//Вопросы психологии[Текст]/ Н.Д Летвинов.- М.:1969
- 56.Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс[Текст]/ Под ред. Л. Леви. - Л.: Медицина, 1970. С. 178-208
57. Логвинов, Д.В. Управление развитием персонала на основе мотивации [Текст]/ Д.В. Логвинов. М.:2009
58. Наенко, Н.И. Природа психической напряженности[Текст]/ Н.И. Наенко.- М.: -1976

59. Никишина, В.Б., Т.Д. Василенко. Психодиагностика в системе социальной работы[Текст]/ В.Б. Никишина, Т.Д. Василенко- И.:2004
- 60.Нарт ова-Бочавер, С.К. Дифференциальная психология[Текст]/ С.К.Нарт ова-Бочавер.- М.: Флинта, 2015. -128 с.
61. Марков, В.Н. Личностные основы социальной устойчивости//Общественные науки и современность[Текст]/ В.Н. Марков.- 2012.
62. Маслоу, А. Мотивация и личность[Текст]/ А. Маслоу. –СПб.:1990
- 63 Мельниченко, О.Г. Исследование тревожности в связи с личностными биохимическими особенностями // Психофизиология[Текст]/ О.Г. Мельниченко. - Л.: - 1979. - С.95-97.
64. Мельник, Ю. Управление стрессами// Управление персоналом [Текст]/ Ю. Мельник. -2002
65. Мэй, Р. Краткое изложение и синтез теорий тревожности: В кн.: Тревога и тревожность[Текст]/Под ред. В.М. Астапова. - СПб.:Питер, 2001. - С. 215-221.
66. Михайлов, Ю.М. Охрана труда в офисе[Текст]/ Ю.М. Михайлов.- М.: Альфа-пресс,2012 – 216 с.
- 67.Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных: [Текст]/ Наследов, А.Д. – СПб: Речь,2004
- 68.(Р.Немов: Психология. В 3 кн. Кн. 1: Общие основы психологии: учеб. для студ. в выс.пед.учеб.нх заведений. – М.: Владос, 2013.-343с.)
69. Наумова Н. Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика. М., 1970
70. Носкова, О.Г. Психология труда: Учебное пособие[Текст]/ Под.ред. Е.А. Климова. – 2-е изд.,стер. – М.:Академия,2006
71. Наенко, Н. Психологические исследования индивидуальностей различий[Текст]/ Н. Наенко. - М.: -1976.
72. Немчин, Т.А. Состояния нервно-психического напряжения[Текст]/ Т.А Немчин. – Л.: - 198

73. Огарков А.А. Управление организацией[Текст т]/ А.А. Огарков. - М.: Эксмо, 2006 – 512 с.
74. Ольшанникова, А.Е, К психологической диагностике эмоциональности//Проблемы общей, возрастной, педагогической психологии[Текст т]/ А.Е. Ольшанникова.- М.:1988
75. Павлов, И.П. Избранные сочинения[Текст т]/ И.П Павлов. -М., 1987
76. Петрова В.Н. Психология труда и образа профессионального будущего: учебное пособие[Текст т]/ В.Н. Петрова. Томский государственный университет (ТГУ).- Томск, 2010 г. 127 с.
77. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: Учебное пособие[Текст т]/Под. ред. Г.С. Никифорова.,М.А. Дмитриевой., В.М. Снеткова. – СПб.:Речь,2003
- 78.Прихожан, А.М. Тревожность у детей и подростков: психологическая природа и возрастная динамика[Текст т]/ А.М. Прихожан. - М.: «МОДЭК», 2000.
79. Полунина, О.В. Взаимосвязь увлеченности работой и профессионального выгорания (на примере представителей сферы обслуживания): диссертация[Текст]/ О.В. Полунина. - М.: - 2009.
- 80.Приходько, А.И. Когнитивные факторы совладающего поведения безработных// психологический журнал. 2001. Т.22. №2. С. 109-112
81. Рогозян, А.Б. Стресс-устойчивость в контексте теоретического конструктора психологических ресурсов личности[Текст]/ А.Б. Рогозян. – Майкоп.:Изд-во АГУ, 2011
82. Смирнова, А.Ю. Влияние переживания субъективной незащищенности в сфере труда на увлеченность персонала работой (качественный и количественный аспект): [Текст т]/ Смирнова, А.Ю. - Известия Самарского научного центра РАН, №17, с.897-901,2005
- 83.Смирнова, А.Ю. Двухкомпонентная модель субъективной незащищенности в сфере труда в зарубежных исследованиях: психолог

- ическое содержание и диагностика феномена: [Текст]/ Смирнова, А.Ю. – Известия Саратовского университета. № 4, с.99-106,2005
84. Самоукина, Н.В. Искусство управления персоналом банка[Текст]/ Самоукина Н.В. – М.: -1997.
85. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии[Текст]/ Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь,2003
86. Селье, Г. Стресс без дистресса[Текст]/ Г. Селье.- М.: - 2012.-124с.
- 87.Смирнова, А. Ю. Двухкомпонентная модель субъективной незащищённости в сфере труда в зарубежных исследованиях: психологическое содержание и диагностика феномена. Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика[Текст]/ А. Ю. Смирнова.-№ 4, 2015 ,99–106.
88. Смирнова, А. Ю. Субъективная незащищенность в сфере труда: детерминанты и последствия. В сб.: Л. Н. Аксеновская, Т. В. Белых, Е. В.
89. Рягузова (ред.). Изменяющийся мир: общество, государство, личность[Текст]/ А. Ю Смирнова.- Саратов: ИЦ «Наука», 2015
- 90.Смирнова, А. Ю. Роль организационной поддержки в профессиональном развитии персонала. Акмеология[Текст]/ А. Ю. Смирнова.- № 4(56), 142–150.
91. Самоукина, Н.В. Управление банками России: цели, методы, программы // Ситнин А.В. и др. Управление банком. Организационные структуры, персонал, внутренние коммуникации[Текст]/ Н.В. Самоукина, А.В. Ситнин. - М.: - 1995. С. 146-165.
92. Сапольски, Р. Как научиться стресс // В мире науки. - 2003. - №12. - С. 61-61.Селье Г. Стресс без дистресса [Текст]/ Г. Селье М.: -2012. - 124 с
93. Тарабрина Н.В. Анализ когнитивных эталонов личностного реагирования во фрустрирующих ситуациях//Психологические исследования познавательных процессов и личности[Текст]/ Н.В. Тарабрина.- М.:1983
94. Творогова, Н.Д. Страх и тревожность//Психология [Текст]/ Н.Д. Творогова. – М.: ВУНМЦ,1998

95. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции[Текст]/ Ю.В Щербатых.-СПб.:2006
96. Ханин, Ю.Л. Личностные и социально-психологические опросники в прикладных исследованиях:проблемы и перспективы // Социальная психология и общественная практика.- [Текст]/ Под ред. Е.В. Шорохова, В.П. Левкович.-М.: Наука, 1985. - С. 163-177.
97. Хеккаузен, Х. Мотивация и деятельность[Текст]/ Х. Хеккаузен.-М.: Прогресс,1986
- 98.Чикер, В.А. Психологическая диагностика организации и персонала. [Текст]/ В.А. Чикер. - СПб, 2006
- 99.Чутко Л. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом[Текст]/ Л. Чутко. – М.: Речь, 2010
100. Шауфели, В., Дийкстра, П., Иванова, Т. Увлеченность работой. Как научиться любить работу и получать от нее удовольствие[Текст]/ В. Шауфели, П. Дийкстра, Т. Иванова. – М.: Когито - Центр,2015.
101. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции[Текст]/ Ю.В Щербатых.- СПб.: Питер,2006.- 206 с.
102. Ядов В. А., Киссель А., А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического обоснования//Социологические исследования. 1974 № 1 С. 78-87.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» МЛО-АМ А.Г. Макарова.

Опросник содержит 165 вопросов и имеет следующие шкалы:

«достоверность» (Д);

«адаптивные способности» (АС);

«нервно-психическая устойчивость» (НПУ);

«моральная нормативность» (МН).

Инструкция: На каждое утверждение обследуемый должен ответить «да» или «нет».

1 Бывает, что я сержусь.

2 Обычно по утрам я просыпаюсь свежим и отдохнувшим

3 Сейчас я примерно так же работоспособен, как и всегда.

4 Судьба определенно несправедлива ко мне.

5 Запоры у меня бывают очень редко.

6 Временами мне очень хотелось покинуть свой дом.

7 Временами у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.

8 Мне кажется, что меня никто не понимает.

9 Считаю, что если кто-то причинил мне зло, то я должен ответить ему тем же.

- 10 Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
- 11 Мне бывает трудно сосредоточиться на какой-либо задаче или работе.
- 12 У меня бывают часто страшные и необычные переживания.
- 13 У меня отсутствовали и неприятности из-за моего поведения.
- 14 В детстве я одно время совершал мелкие кражи.
- 15 Бывает, что у меня появляется желание ломать или крушить все вокруг.
- 16 Бывало, что я целыми днями или даже неделями ничего не мог делать, потому что никак не мог заставить себя взяться за работу.
- 17 Сон у меня прерывистый и беспокойный.
- 18 Моя семья относится с неодобрением к той работе которую я выбрал.
- 19 Бывали случаи, что я не сдерживал обещаний.
- 20 Голова у меня болит часто.
- 21 Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всем теле.
- 22 Было бы хорошо, если бы почти все законы отменили.
- 23 Составные моего здоровья почти такие же, как у большинства моих знакомых (не хуже).
- 24 Встречая на улице своих знакомых или школьных друзей, с которыми я давно не виделся, я предпочитаю проходить мимо, если они со мной не заговаривают первыми.
- 25 Большинство людей, которые меня знают, я нравлюсь.
- 26 Я человек общительный.
- 27 Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение.
- 28 Большую часть времени настроение у меня подавленное.
- 29 Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни.
- 30 У меня мало уверенности в себе.
- 31 Иногда я говорю неправду.

- 32 Обычно я считаю, что жизнь — стоящая штука.
- 33 Я считаю, что большинство людей способны солгать, чтобы продвинуться по службе.
- 34 Я охотно принимаю участие в собраниях и других общественных мероприятиях.
- 35 Я ссорюсь с членами моей семьи очень редко.
- 36 Иногда я испытываю сильное желание нарушить правила приличия или кому-нибудь навредить.
- 37 Сама я трудная борьба для меня - это борьба с самим собой.
- 38 Мышечные судороги или подергивания у меня бывают крайне редко (или почти не бывают).
- 39 Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.
- 40 Иногда, когда я себя неважно чувствую, я бываю раздражительным.
- 41 Часто у меня такое чувство, что я сделал что-то не то или даже что-то плохое.
- 42 Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать все наперекор, даже если я знаю, что они правы.
- 43 Я часто считаю себя обязанным отстаивать то, что нахожу справедливым.
- 44 Моя речь сейчас такая же, как всегда (ни быстрее, ни медленнее, нет ни хрипоты, ни невнятно сти).
- 45 Я считаю, что моя семейная жизнь такая же хорошая, как у большинства моих знакомых.
- 46 Меня ужасно задевает, когда меня критикуют или ругают.
- 47 Иногда у меня бывает чувство, что я просто должен нанести повреждение себе или кому-нибудь другому.
- 48 Мое поведение в значительной мере определяется обычаями тех, кто меня окружает.
- 49 В детстве у меня была компания, где все старались стоять друг за друга.

- 50 Иногда меня так и подмывает с кем-нибудь затеять драку.
- 51 Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.
- 52 Обычно я засыпаю спокойно и меня не тревожат никакие мысли.
- 53 Последние несколько лет я чувствую себя хорошо.
- 54 У меня никогда не было ни припадков, ни судорог.
- 55 Сейчас мой вес постепенно (я не худею и не полнею).
- 56 Я считаю, что меня часто наказывали незаслуженно.
- 57 Я легко плачу.
- 58 Я мало устаю.
- 59 Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.
- 60 С моим расстройством творится что-то неладное.
- 61 Чтобы скрыть свою застенчивость, мне приходится затрачивать большие усилия.
- 62 Присутствия головокружения у меня бывают очень редко (или почти не бывают).
- 63 Меня беспокоят сексуальные вопросы.
- 64 Мне трудно поддерживать разговор с людьми, с которыми я только что познакомился.
- 65 Когда я пытаюсь что-то сделать, часто замечаю, что у меня дрожат руки.
- 66 Руки у меня такие же ловкие и проворные, как и прежде.
- 67 Большую часть времени я испытываю общую слабость.
- 68 Иногда, когда я смущен, я сильно потею, и меня это очень раздражает.
- 69 Бывает, что я откладывая на завтра то, что должен сделать сегодня.
- 70 Думаю, что я человек обреченный.
- 71 Бывали случаи, что мне было трудно удержаться, чтобы что-нибудь не стащить у кого-нибудь или где-нибудь, например в магазине.
- 72 Я злоупотреблял спиртными напитками.
- 73 Я часто о чем-нибудь тревожусь.

- 74 Мне бы хотелось быть членом нескольких кружков или обществ.
- 75 Я редко задыхаюсь, и у меня не бывает сильных сердцебиений.
- 76 Всю свою жизнь я строго слеую принципам, основанным на чувстве долга.
- 77 Случалось, что я препятствовал или поступал наперекор людям просто из принципа, а не потому, что дело было действительно важным.
- 78 Если мне не грозит штраф и машин поблизости нет, я могу перейти улицу там, где мне хочется, а не там, где положено.
- 79 Я всегда был независимым и свободным от контроля со стороны семьи.
- 80 У меня бывали периоды такого сильного беспорядка, что я даже не мог усидеть на месте.
- 81 Зачастую мои поступки неправильно истолковывались.
- 82 Мои родители и (или) другие члены моей семьи придираются ко мне больше, чем надо.
- 83 Кто-то управляет моими мыслями.
- 84 Люди равнодушны и безразличны к тому, что с тобой случится.
- 85 Мне нравится быть в компании, где все подшучивают друг над другом.
- 86 В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.
- 87 Я вполне уверен в себе.
- 88 Никому не доверять - самое безопасное.
- 89 Раз в неделю или чаще я бываю очень взволнованным.
- 90 Когда я нахожусь в компании, мне трудно найти подходящую тему для разговора.
- 91 Мне легко заставить других людей бояться себя, и иногда я это делаю ради забавы.
- 92 В игре я предпочитаю выигрывать.
- 93 Глупо осуждать чело века, обманувшего того, кто сам позволяет себя обманывать.
- 94 Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.

- 95 Я ежедневно выпиваю много воды.
- 96 Сейчас тлив ее всего я бываю, когда один.
- 97 Я возмущаюсь каждый раз, когда узнаю, что преступник по какой-либо причине остался безнаказанным.
- 98 В моей жизни был один или несколько случаев, когда я чувствовал, что кто-то посредством гипноза заставляет меня совершать те или иные поступки.
- 99 Я редко заговариваю с людьми первым.
- 100 У меня никогда не было столкновений с законом.
- 101 Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей - это как бы придает мне вес в собственных глазах.
- 102 Иногда, без всякой причины у меня вдруг наступают периоды необычайной веселости.
- 103 Жизнь для меня почти всегда связана с напряжением.
- 104 В школе мне было очень трудно говорить перед классом.
- 105 Люди проявляют по отношению ко мне только сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю.
- 106 Я отказываюсь играть в некоторые игры, потому что у меня это плохо получается.
- 107 Мне кажется, что я завожу друзей с такой же легкостью, как и другие.
- 108 Мне неприятно, когда вокруг меня люди.
- 109 Мне, как правило, везет.
- 110 Меня легко привести в замешательство.
- 111 Некоторые из членов моей семьи совершали поступки, которые меня пугали.
- 112 Иногда у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
- 113 Мне бывает трудно приступить к выполнению нового задания или начать новое дело.

- 114 Если бы люди не были настроены против меня, я в жизни достиг бы гораздо большего.
- 115 Мне кажется, что меня никто не понимает.
- 116 Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
- 117 Я легко теряю терпение с людьми.
- 118 Часто в новой обстановке я испытываю тревогу.
- 119 Часто мне хочется умереть.
- 120 Иногда я бываю так возбужден, что мне бывает трудно заснуть.
- 121 Часто я перехожу на другую сторону улицы, чтобы избежать встречи с тем, кого я увидел.
- 122 Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что я не справлюсь с ним.
- 123 Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.
- 124 Даже среди людей я чувствую себя одиноким.
125. Я убежден, что существует лишь одно-единственное правильное понимание смысла жизни.
- 126 В гостях я чаще сижу в стороне и разговариваю с кем-нибудь одним, чем принимаю участие в общих развлечениях.
- 127 Мне часто говорят, что я вспыльчив.
- 128 Бывает, что я с кем-нибудь посплетничаю.
- 129 Часто мне бывает неприятно, когда я пытаюсь предостеречь кого-либо от ошибок, а меня понимают неправильно.
- 130 Я часто обращаюсь к людям за советом.
- 131 Часто, даже тогда, когда для меня складывается все хорошо, я чувствую, что мне все безразлично.
- 132 Меня довольно трудно вывести из себя.
- 133 Когда я пытаюсь указать людям на их ошибки или помочь, они часто понимают меня неправильно.
- 134 Обычно я спокоен и меня нелегко вывести из душевного равновесия.
- 135 Я заслуживаю сурового наказания за свои проступки.

- 136 Мне свойственно так сильно переживать свои разочарования, что я не могу заставить себя не думать о них.
- 137 Временам и мне кажется, что я ни на что не приговорен.
- 138 Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особенно не задумываясь, соглашался с мнением других.
- 139 Меня всегда беспокоят всевозможные несчастья.
- 140 Мои убеждения и взгляды непоколебимы.
- 141 Я думаю, что можно, не нарушая закона, попытаться найти в нем лазейку.
- 142 Есть люди, которые мне настолько неприятны, что я в глубине души радуюсь, когда они получают нагоняй за что-нибудь.
- 143 У меня бывали периоды, когда я из-за волнения терял сон.
- 144 Я посещаю всевозможные общественные мероприятия, потому что это позволяет побывать среди людей.
- 145 Можно простить людям нарушение правил, которые они считают неразумными.
- 146 У меня есть дурные привычки, которые настолько сильны, что бороться с ними просто бесполезно.
- 147 Я охотно знакомлюсь с новыми людьми.
- 148 Бывает, что неприличная и даже непристойная шутка у меня вызывает смех.
- 149 Если дело у меня идет плохо, мне сразу хочется все бросить.
- 150 Я предпочитаю действовать согласно собственным планам, а не следовать указаниям других.
- 151 Люблю, чтобы окружающие знали мою точку зрения.
- 152 Если я плохого мнения о человеке или даже презираю его, почти не стараюсь скрыть это от него.
- 153 Я человек нервный и легко возбудимый.
- 154 Все у меня получается плохо, не так, как надо.
- 155 Будущее кажется мне безнадежным.

156 Люди довольно легко могут изменить мое мнение, даже если до этого оно казалось мне окончательным.

157 Несколько раз в неделю у меня бывает чувство, что должно случиться что-то страшное.

158 Чаще всего я чувствую себя усталым.

159 Я люблю бывать на вечерах и просто в компаниях.

160 Я стараюсь уклониться от конфликтов положений.

161 Меня часто раздражает, что я забываю, куда кладу вещи.

162 Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем о любви.

163 Если я хочу сделать что-то, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я легко могу отказаться от своих намерений.

164 Глупо осуждать людей, которые стремятся взять от жизни все, что могут.

165 Мне безразлично, что обо мне думают

Обработка результатов осуществляется путем подсчета количества совпадений ответов испытуемого с ключом по каждой из шкал

Ключи к шкалам Многоуровневого личностного «Адаптивность» (МЛО-АМ)

Достоверность (Д) «Да»

«Нет» 1, 10, 19, 31, 51, 69, 78, 92, 101, 116, 128, 138, 148

Адаптивные способности (АС)

«Да» 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 27, 28, 29, 30, 33, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 47, 50, 56, 57, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 88, 89, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 98, 99, 102, 103, 104, 106, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 129, 131, 133, 135, 136, 137, 139, 141, 142, 143, 145, 146, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 161, 162, 164, 165 «Нет» 2, 3, 5, 13, 23, 25, 26, 32, 34, 35, 38, 44, 45, 48, 49, 52, 53, 54, 55, 58, 62, 66, 74, 76, 85, 87, 97, 100, 105, 107, 127, 130, 132, 134, 140, 144, 147, 159, 160,

Нервно-психическая устойчивость (НПУ)

«Да» 4, 6, 7, 8, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 29, 30, 37, 39, 40, 41, 47, 57,

60, 63, 65, 67, 68, 70, 71, 73, 75, 80, 82, 83, 84, 86, 89, 94, 95, 96, 98, 102, 103, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 115, 117, 118, 119, 120, 122, 123, 124, 129, 131, 135, 136, 137, 139, 143, 146, 149, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 161, 162

«Нет» 2, 3, 5, 23, 25, 32, 38, 44, 45, 49, 52, 53, 54, 55, 58, 62, 66, 87, 105, 127, 132, 134, 140

Коммуникативные особенности (КО)

«Да» 9, 24, 27, 33, 46, 61, 64, 81, 88, 90, 99, 104, 106, 114, 121, 126, 133, 142, 151, 152

«Нет» 26, 34, 35, 48, 74, 85, 107, 130, 144, 147, 159, 157

Моральная нормативность (МН)

«Да» 14, 22, 36, 42, 50, 56, 59, 72, 77, 79, 91, 93, 125, 141, 145, 150, 164,

«Нет» 13, 76, 97, 100, 160, 163

Приложение 2

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

Батаршев

Инструкция: внимательно прочтите каждое утверждение и оцените, насколько оно верно для Вас. Выберите один из предложенных вариантов ответа (а, б, в)

1 То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует: а) да, б) отчасти, в) нет

2 За последние годы я добился успехов в своей профессии: а) да, б) отчасти, в) нет

3 У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива: а) да, б) не со всеми, в) нет

4 Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:

а) да, б) не всегда, в) нет

5 Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:

а) да, б) отчасти, в) нет

6 В работе меня прежде всего привлекает возможность узнать что-то новое: а) да, б) отчасти, в) нет

7 С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания: а) да, б) не уверен, в) нет

8 Люди, с которыми я работаю, уважают меня: а) да, б) что-то среднее, в) нет

9 В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на Вас работу:

а) да, б) среднее, в) нет

10 В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:

а) да, б) редко, в) нет

11 Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:

а) да, б) среднее, в) нет

12 Процесс работы доставляет мне удовольствие:

а) да, б) время от времени, в) нет

13 Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе:

а) да, б) не совсем, в) нет

14 У меня часто бывают разногласия с коллегами по работе:

а) да, б) иногда, в) нет

15 Меня редко поощряют за работу:

а) да, б) иногда, в) нет

16 Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я не сменил бы место работы:

а) да, б) может быть, в) нет

17 Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

а) да, б) иногда, в) нет

18 В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда:

а) да, б) не совсем, в) нет

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

Для получения общей оценки удовлетворенности своим трудом и её составляющих необходимо Ваши ответы перевести в баллы с помощью следующей таблицы:

Утверждения	Варианты ответов		
	а	б	в
2	2	1	0
3	2	1	0
4	2	1	0
5	2	1	0
6	2	1	0
7	2	1	0
8	2	1	0
9	0	1	2
10	2	1	0
11	2	1	0
12	0	1	2
13	0	1	2
14	0	1	2
15	0	1	2
16	2	1	0
17	0	1	2
18	2	1	0

Составляющие удовлетворенности	Утверждения	Максимальный балл
Интерес к работе	1, 6, 12	6
Удовлетворенность достижениями в работе	2, 7	4
Удовлетворенность взаимоотношениями с коллегами	3, 8, 14	6
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	10, 15, 17	6
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	5, 11	4
Предпочтение выполняемой работы	4, 16	4

заработку		
Удовлетворенность условиями труда	13, 18	4
Профессиональная ответственность	9	2
Общая удовлетворенность трудом	1–18	36

Чем выше сумма баллов, тем выше уровень

Приложение 3

Методика определения уровня тревожности Спилберга - Ханина

Инструкция. Прочтите внимательно каждое из приведенных ниже суждений и отметьте справа в графах цифры, соответствующие вашему выбору из четырех альтернатив. Над ответами на предложенные суждения думать не следует. Выберите тот ответ, который более всего соответствует вашему мнению. Тест-опросник содержит две шкалы: шкалу ситуационной тревожности и шкалу личностной тревожности. Для первой шкалы выбираемые ответы соответствуют четырем альтернативам («Нет, это не так»; «Пожалуй, так»; «Верно»; «Совершенно верно»). Для второй шкалы ответы также соответствуют четырем альтернативам («Никогда»; «Почти никогда»; «Часто»; «Почти всегда»).

Шкала ситуационной тревожности

№	Суждение	Нет, это никак	Пожалуй так	Верно	Совершенно верно
1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в состоянии напряжения	1	2	3	4
4	Я внутренне спокоен	1	2	3	4
5	Я чувствую себя спокойно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности и напряжения	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4

17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбужден, и мне не по себе	1	2	3	4
19	Мне радостно	1	2	3	4
20	Мне приятно	1	2	3	4

Шкала личностной тревожности

№	Суждение	Нет, это нета к	Пожалуй так	верно	Совершенно верно
21	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23	Я легко могу расстроиться	1	2	3	4
24	Я хотел бы быть таким же удачливым как другие	1	2	3	4
25	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
26	Я чувствую прилив сил, желание работать	1	2	3	4
27	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
28	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
29	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
30	Я бываю вполне счастливым	1	2	3	4
31	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32	Мне не хватает уверенности к себе	1	2	3	4
33	Я чувствую себя беззащитным	1	2	3	
34	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36	Я бываю доволен	1	2	3	4
37	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
38	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
39	Я уверенный человек	1	2	3	4
40	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

Ключ к методике определения ситуационной и личностной тревожности

Ситуационная тревожность(ответ)

№ суждения	I	II	III	IV
1	4	3	2	1
2	4	3	2	1
3	1	2	3	4
4	1	2	3	4
5	4	3	2	1
6	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	4	3	2	1
9	1	2	3	4
10	4	3	2	1
11	4	3	2	1
12	1	2	3	4
13	1	2	3	4
14	1	2	3	4
15	4	3	2	1
16	4	3	2	1
17	1	2	3	4
18	1	2	3	4
19	4	3	2	1
20	4	3	2	1

Личностная тревожность (ответ)

№ суждения	I	II	III	IV
21	4	3	2	1
22	1	2	3	4
23	1	2	3	4
24	1	2	3	4
25	1	2	3	4
26	4	3	2	1
27	4	3	2	1
28	1	2	3	4
29	1	2	3	4
30	4	3	2	1
31	1	2	3	4
32	1	2	3	4
33	1	2	3	4
34	1	2	3	4
35	1	2	3	4
36	4	3	2	1
37	1	2	3	4
38	1	2	3	4
39	4	3	2	1
40	1	2	3	4

Приложение 4

Упражнение 1.»Дружеская рука»

- 1) Время выполнения 20 минут
- 2) Цель упражнения: Формирование доверительной атмосферы в группе.

3) Инструкция: Сейчас вы все садитесь спинами в круг, закрываете глаза. Нужно подойти и положить руки на плечи тому, кому захочется, кто больше всех нравится. Я подойду к участникам и подниму того, кто будет класть руки, так, чтобы другие не знали, кто к ним подходит. Задача: не открывать глаза. Важно терпение.

4) Ход упражнения: Все участники садятся спинами в круг, закрывают глаза. Нужно подойти и положить руки на плечи тому, кому захочется, кто больше всех нравится. Тренер подходит к участникам и поднимает того, кто будет класть руки, так, чтобы другие не знали, кто к ним подходит.

5) Вопросы для обсуждения: Трудно ли было не открывать глаза? Поднялись ли? Были ли терпеливыми? Приятно или неприятно было чувствовать чужие руки у себя на плечах?

6) Выводы, к которым нужно подвести: когда мы испытываем по отношению к человеку негативные чувства, любое его действие мы будем воспринимать негативно, даже если протягивается дружеская рука. Но ведь этот человек подходил к вам с добрыми намерениями. Зачем же отторгать его дружескую любовь?

Приложение 5

Упражнение "Узкий мост".

1) Время выполнения 20 минут

2) Цель упражнения: Развитие навыков понимания и умения уступать другим людям в затруднительных ситуациях

3) Инструкция: Я положил на пол две планки на некотором расстоянии друг от друга, обозначив таким образом "мост". Выбираются два участника, которые идут навстречу друг другу с разных сторон моста. Они торопятся. Вы должны сами выбрать способ прохождения моста.

4) Ход упражнения: Тренер кладет две планки на некотором расстоянии друг от друга, обозначая таким образом "мост". Выбираются два участника, которые идут навстречу друг другу с разных сторон моста. Тренер обращает внимание участников, что они должны сами выбрать способ прохождения моста.

5) Вопросы для обсуждения: Сумели ли вы вежливо разойтись или столкнулись друг друга? О ком вы думали в первую очередь, когда нужно было сделать выбор: о себе или о партнере?

6) Выводы, к которым нужно подвести: У всех есть свои интересы, нужно уметь учитывать всё.

Приложение 6

Упражнение «Дотронься до...»

1) Время выполнения 20 минут

2) Цель упражнения: Привитие навыков слышать команды, находить способ для эмоциональной разрядки.

3) Инструкция: По моей команде вы должны дотронуться до: железного, деревянного, холодного, стеклянного, прозрачного, красного цвета, живого, бледного и т.д.

4) Ход упражнения: По команде ведущего участники должны дотронуться до: железного, деревянного, холодного, стеклянного, прозрачного, красного цвета, живого, бледного и т.д.

5) Вопросы для обсуждения: как вы чувствуете себя после этого упражнения? Поднялось настроение?

Приложение 7

Упражнение «Датский бокс»

1) Время выполнения 20 минут

2) Цель упражнения: развитие навыков сохранять контакт с партнером во время спора

3) Инструкция: Эту игру придумали датчане, скучая долгими зимними вечерами. Вы разбиваетесь на пары на расстоянии вытянутой руки. Затем рука прижимается к руке партнера так, чтобы мизинец был прижат к мизинцу, безымянный - к безымянному, и т.д. участникам необходимо стоять так, словно они привязаны друг к другу. Восемь пальцев прижаты, а большие пальцы вступают в бой. Нужно, чтобы большой палец оказался сверху пальца партнера, а остальные оставались прижатыми. Можно провести несколько раундов. После окончания вы должны поблагодарить друг друга за честную игру.

4) Ход упражнения: Участники разбиваются на пары на расстоянии вытянутой руки. Затем рука прижимается к руке партнера так, чтобы мизинец был прижат к мизинцу, безымянный - к безымянному, и т.д. участникам необходимо стоять так, словно они привязаны друг к другу. Восемь пальцев прижаты, а большие пальцы вступают в бой. Нужно, чтобы большой палец оказался сверху пальца партнера, а остальные оставались прижатыми. Можно провести несколько раундов.

5) Вопросы для обсуждения: Удавалось ли держать руки вместе в процессе соревнования?

6) Выводы, к которым нужно подвести: Даже в споре можно сохранить контакт.

Приложение 8

Упражнение «Говорю, что вижу»

1) Время выполнения 20 минут

2) Цель упражнения: Развитие навыков без оценочного принятия других людей

3) Инструкция: Вы садитесь в круг, наблюдаете за поведением других и по очереди говорите, что вы видите, рассматривая любого из участников. Я буду следить за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. Важно только говорить о том, что представлено в виду, а не то, какие реакции возникают в ответ на это.

4) Ход упражнения: Сидя в круге, участники наблюдают за поведением других и по очереди говорят, что они видят, рассматривая любого из участников. Тренер следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения.

5) Вопросы для обсуждения: часто ли хотелось дать собственную оценку действий других участников или их личностных качеств? Было ли сложно удержаться от применения оценочных категорий? Что вы чувствовали, когда говорили о вас, и когда вам приходилось говорить о других?

6) Выводы, к которым нужно подвести: Оценка человека не всегда верна, нужно уметь видеть человека и не давать ему оценку.