

толерантності, а також проведення лонгітюдного дослідження становлення комунікативної толерантності особистості.

Література

1. Бардиер Г. Л. Социальная психология толерантности / Г. Л. Бардиер. – СПб., 2005. – 117 с.
2. Грива О. А. Толерантність в процесі становлення молоді в умовах полікультурного середовища : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора філос. наук : спец. 09.00.10 «Філософія освіти» / Ольга Анатоліївна Грива. – К., 2008. – 32 с.
3. Грива О. А. Виховання толерантності в дітей та молоді / О. А. Грива // Психолог. – 2005. – № 21 – 22. – С. 3–11.
4. Коберник О. М. Школа і сім'я : грані співпраці : навчальний методичний посібник / О. М. Коберник, Л. К. Мотрич. – 2-е вид. переробл. і доповн. – Умань : Софія, 2008. – 200 с.
5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении / Г. С. Кожухарь // Вопросы психологии. – 2006. – №2. – С. 3 – 12.
6. Козлюк О. А. Педагогічні умови формування гуманістичної спрямованості спілкування старшокласників : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.08 / Ольга Андріївна Козлюк. – Одеса, 2008. – 12 с.
7. Кремінь В. Г. Освіта і наука України : шляхи модернізації / В. Г. Кремінь. – К. : Грамота, 2003. – 216 с.
8. Лекторский В. А. О толерантности, плюрализме и критицизме / В. А. Лекторский // Вопросы философии. – 1997. – № 11. – С. 46 – 54.
9. Макарова Т. В. Толерантность и правовая культура: методические рекомендации / Т. В. Макарова, Г. Ф. Ларионова. – М. : Сфера, 2008. – 80 с.
10. Матієнко О. С. Виховання толерантності у старшокласників середніх загальноосвітніх ліцеїв Франції : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія та методика виховання» / О. С. Матієнко. – К., 2006. – 20 с.

Відомості про автора:

Сергієнко Інеса Ігорівна – викладач кафедри соціальної психології і психології управління Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара.

Кубриченко Тетяна Вікторівна – кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної психології і психології управління Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара.

Статтю подано до друку 15.04.2015.

УДК 159.9

© Н. В. Ткаченко, 2015 р.

Н. В. Ткаченко (м. Дніпропетровськ)

ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті розглянуто особливості роботи психолога з стресостійкістю банківських працівників. Досліджено особливості стресостійкості банківських працівників. Представлено результати психодіагностичного етапу роботи. Проаналізовано основні психологічні праці щодо стресостійкості. Класифіковано основні психічні стани банківських працівників. Підкреслюється, що соціально-психологічні властивості банківських працівників визначають вибір стратегії поведінки в конфлікті. Показано групи ризику субсиндромів через професійну систему

діяльності. Обґрунтовано результати емпіричного дослідження щодо особливостей стресостійкості банківських працівників.

Ключові слова: стрес, стресостійкість, банківські працівники, психічні стани, психічне напруження, субсиндром, психологічні особливості, стратегія поведінки, конфлікти.

В статье рассмотрено особенности работы психолога с стрессоустойчивостью банковских работников. Исследованы особенности стрессоустойчивости банковских работников. Представлено результаты психодиагностического этапа работы. Проанализировано основные психологические труды касающиеся стрессоустойчивости. Классифицировано основные психические состояния банковских работников. Подчеркивается, что социально-психологические особенности банковских работников определяют выбор стратегии поведения в конфликтах. Показано группы риска субсиндромов через профессиональную систему деятельности. Обосновано результаты эмпирического исследования касающиеся особенностей стрессоустойчивости банковских работников.

Ключевые слова: стресс, стрессоустойчивость, банковские работники, психическое состояние, психическое напряжение, субсиндром, психологические особенности, стратегия поведения, конфликты.

The article analyses features of psychologist working with stress resistance of bank workers. Features of stress resistance of bank workers are investigated. The results of psycho-diagnostic phase of the work are presented. Main mental states are classified. Attention focuses on fact that social-psychological features of bank workers determine a choice of conflict behavior strategy. From professional activity system subsyndrome risk groups are presented. The results of empirical research of features stress resistance of bank workers are justified.

Key words: stress, stress resistance, bank workers, mental states, mental voltage, subsyndrome, psychological features, behavior strategy, conflicts.

Постановка проблеми. Зміна соціально-економічних умов в Україні, розширення спектру банківських послуг та збільшення попиту на дані послуги з боку представників різних соціальних груп призводить до виникнення і загострення конфліктів у банківській сфері, і як наслідок, порушення стресостійкості. Тому індивідуальні характеристики, професійні та ділові якості банківського службовця, який безпосередньо займається обслуговуванням клієнтів, є визначальними у виникненні і нейтралізації конфліктних ситуацій та встановленні довгострокових відносин між банком і клієнтом.

Власне, дослідження цієї проблеми дає можливість: а) виявити, що соціально-психологічні властивості банківських працівників визначають вибір тієї чи іншої стратегії поведінки в конфлікті; в) показати, що соціально-психологічні властивості банківських працівників визначають не тільки вибір стратегії поведінки в конфлікті, але і характер розвитку стресостійкості поведінки банківських працівників; г) через результати дослідження розвинути наукові уявлення: про взаємозв'язок і взаємовплив професійної діяльності; про стресостійкість і соціально-психологічні властивості та якостей особистості.

Таким чином, соціальна значущість окресленої проблеми, її недостатнє емпіричне вивчення та потреба в комплексному науковому дослідженні психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників зумовили дослідити стресостійкість банківських працівників (відділу служби підтримки клієнтів).

Аналіз наукових досліджень. Існує достатньо велика кількість концепцій, моделей стресу, як у вітчизняних, так і у зарубіжних дослідників. Серед них – когнітивна теорія психологічного стресу Р. Лазаруса, основу якої складає позиція розгляду стресу з суб'єктивних точок зору крізь призму когнітивних процесів; концепції професійного стресу (А.Н. Занковський, Т.Сох, В.Скорпфлюг та

інші); соціально-психологічні теорії стресу (концепції: Д. Механик, Д. Дарендор, Б.П. Даренвенд та інші) та багато інших. Антистрессорна поведінка традиційно розглядається як професійно важлива риса в напружених умовах праці (А.М. Алексєєва, В.Л. Зливков, Є.М.Дубовська, Р.Л. Кричевський, О.Л. Журавльов, В.Г. Зазикін, О.І. Китов). Некомпенсований вплив інтенсивних стрес-факторів призводить до різноманітних психічних порушень - депресій, неврозів і синдрому посттравматичного стресу.

Власне, теоретико-методологічну основу дослідження становлять:

а) праці, присвячені вивченню психологічно емоційному вигоранню фахівців (Акіндінова І.А., Бойко В.В., С. Васьківська, Водоп'янова Н.Є., Маслач К., Орел В. Є., Ронгинская Т.И., Скугаревская М.М., Трунов Д.В.);

б) праці присвяченні регуляції емоційного стресу (Розов В.І., Бодров В.А., Аболин Л.М., Вальдман А.В., Гринберг Д., Зильберман П.Б., Ильин Е.П., Китаев-Смык Л.А., Косицкий Г.И., Смирнов В.М., Лазарус Р., Мильман В.Э., Мясищев В.Н., Немчин Т.А., Сельє Г., Зильберман П.Б.);

в) суб'єктивний підхід до управління стресом (Грінберг Д., Ієвлева С., Шаталова Т., Ксенофонтова Є.Г., Сельє Г.);

г) праці присвячені особливостям формування емоційної стійкості (Аболин Л.М., Варданян Б.Х., Левитов Н.Д., Сельє Г.).

Метою статті є обґрунтування психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників.

Для досягнення зазначеної мети поставлено такі завдання:

1. Здійснити теоретичний аналіз психологічної сутності прояву емоційної сфери стресостійкості банківських працівників.

2. Визначити психодіагностичний інструментарій дослідження щодо особливостей стресостійкості банківських працівників.

3. Емпірично дослідити прояв емоційної сфери у банківських працівників.

Виклад основного матеріалу та результати дослідження. Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс теоретичних та емпіричних методів. *Теоретичні:* аналіз наукової літератури за темою дослідження, логіко-психологічний аналіз (класифікація, систематизація, порівняння, узагальнення) – для розкриття психологічного змісту стресостійкості банківських працівників. *Емпіричні:* опитування, яке проводилося за допомогою методик - а) «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер) – для виявлення стресостійкості; б) опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко) - для виявлення схильності до стресу; в) «Методика виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмса та Page) - для виявлення ступеня стресостійкості; г) тест «Самооцінка психічних станів» (Айзенка) - для виявлення психічних станів; д) «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім. С.М.Кірова) - для виявлення початкової стадії нервово-психічної нестійкості; е) опитувальник «САН» - для виявлення самопочуття, активності та настрою; є) «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.) - для виявлення стресостійкості; ж) «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А.) - для виявлення психічної напруги.

Теоретичний аналіз стану стресостійкості банківських працівників розкриває особливості через класифікацію таких психічних станів:

а) соціально-психологічний, психологічний, психофізіологічний і фізіологічний рівні;

б) суб'єктивні та об'єктивні характеристики психологічного стану;

в) індивідуальні, особливі і загальні характеристики психологічного стану.

Джерелом багатьох конфліктогенних ситуацій нерідко є стрес, випробовуваний людиною через особисті проблеми або проблеми діяльності.

Аналіз психологічної літератури показав, що стан стресу у банківських працівників можна розглядати відповідно до професійної діяльності через:

а) характер і інтенсивність стресової ситуації;

б) будь-які зовнішні стимули чи події, які викликають у людини напругу або збудження (в даний час в цьому значенні частіше вживаються терміни «стресор», «стрес-фактор»);

в) суб'єктивні реакції;

г) фізичні реакції організму на пропоновану вимогу чи шкідливий вплив;

ґ) високу напруженість.

Аналіз психолого-медичної літератури дав можливість розглянути моделі професійного стресу: Мічиганська модель (і її варіанти), створена в Інституті соціальних досліджень Мічиганського університету (США), модель професійного стресу (Дж. Ратт), загальна модель професійного стресу.

Аналіз теоретичного дослідження показав групи ризику субсиндромів через професійну систему діяльності:

1. Когнітивний субсиндром стресу проявляється у вигляді змін сприйняття й усвідомлення інформації, що надходить до людини, що знаходиться в екстремальній ситуації; у зміні його уявлення про зовнішню і внутрішню просторової середовищі; у зміні спрямованості його мислення та ін.

2. Емоційно-поведінковий субсиндром стресу полягає в емоційно-чуттєвих реакціях на екстремальні, критичні умови, ситуації та ін.

3. Соціально-психологічний субсиндром стресу проявляється у змінах спілкування людей, що знаходяться в стресогенних ситуаціях. Ці зміни можуть проявлятися у вигляді соціально-позитивних тенденцій: у згуртуванні людей, в збільшенні взаємодопомоги, в схильності підтримувати лідера, слідувати за ним і т.п. При стресі можуть складатися соціально-негативні форми спілкування: самоізоляція, схильність до конфронтації з оточуючими людьми та ін.

4. Вегетативний субсиндром стресу проявляється у виникненні або тотальних, або локальних фізіологічних стресових реакцій, які мають адаптаційну сутність, але можуть ставати підставою для розвитку так званих хвороб стресу.

Виявили психологічні механізми стресостійкості у контексті її емоційного компонента, які представлені у рамках чотирьох підходів:

а) як прояви волі;

б) як інтеграція різних процесів і явищ емоційного, вольового, мотиваційного, інтелектуального компонентів;

в) як резерви нервово-психічної енергії: особливостями темпераменту, силою нервової системи по відношенню до збудження і гальмування, рухливостю, лабільністю нервових процесів.

г) як самостійні утворення, які не входять до складу емоційного процесу.

Класифіковано фактори, що викликають професійний стрес:

– об'єктивні (високий темп діяльності, тривалу роботу, «рваний» темп діяльності, підвищену відповідальність, значні фізичні навантаження та ін.);

– суб'єктивні (міжособистісні і внутрішньоособистісні стреси).

В емпіричному дослідженні брали участь (80 осіб) банківських працівників (відділ служби підтримки клієнтів).

Власне, провівши емпіричне дослідження психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників ми отримали такі результати:

На основі діагностичного етапу дослідження стресостійкості банківських працівників ми продіагностували: а) стресостійкість; б) схильності до стресу; в) ступінь стресостійкості; г) психічні стани; ґ) початкову стадію нервово-психічної нестійкості; д) самопочуття, активності та настрої; е) психічне напруження.

За методикою «Діагностика стану стресу» (К. Шрайнер) виявили: - до високого рівня вираженості стресостійкості банківських працівників належить - 71%; - до середнього рівня стресостійкості банківських працівників належить - 26%; - до низького рівня стресостійкості банківських працівників належить - 3%. Отже, більшість працівників являються стресостійкими.

За методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко), ми спостерігаємо показники: - не схильності до стресу - 4%; - низької схильності до стресу – 65%; - середньої схильності до стресу – 21%; - високої схильності до стресу – 10%.

За методикою «Виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмс та Праге) виявлено: - високий ступінь опору до стресу - 12,5%; - пороговий (граничний) опір до стресу - 62,5%; - низький рівень опору до стресу - 25%.

За методикою «Самооцінка психічних станів» (Айзенка) ми отримали такі прояви психічних станів: а) показник тривожності у банківських працівників має такі значення як: низький рівень прояву – 65%; середній рівень прояву - 35%; б) показник фрустрації має такі значення як: - низький рівень - 60%; середній – 40%; в) показник агресивності має такі значення як: низький – 60%; середній – 40%; г) показник ригідності має такі значення: низький рівень – 30%; середній рівень – 60%; високий рівень – 10%.

Тобто, працівники у яких виявлений низький рівень тривожності (65%) не відчують напруги або нервозності у зв'язку з виникненням стресових ситуацій. Працівники, у яких виявлений низький рівень фрустрації (60%) не мають високої самооцінки, стійкі до невдач і не бояться труднощів. Працівники, яким характерний низький рівень агресивності (60%) - досить спокійно й виважено сприймають робочий процес, і пов'язані з ним труднощі. А працівники, у яких середній рівень ригідності складає 60% є поступливими під час роботи як з клієнтами так і з колегами.

За методикою «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім.. С.М. Кирова), ми спостерігаємо, що:

- показник доброї «Нервово-психічна нестійкість» має - 10%;
- показник задовільної «Нервово-психічна нестійкість» має – 65% ;
- показник незадовільної «Нервово-психічна нестійкість» має – 25% .

Отже, найвище значення (65%) має показник задовільної «Нервово-психічна нестійкість». Це вказує на те, що у банківських працівників вірогідні нервово-психічні зриви, особливо в екстремальних умовах.

За методикою «Опитувальник САН» ми спостерігаємо, що:

- показник «самопочуття» має середнє значення – 4,7;
- показник «активності» має середнє значення – 4,6;
- показник «настрій» має середнє значення – 5,2.

Отже, банківські працівники на даному етапі є стомленими. Про це говорить відносне зниження самопочуття та активності в порівнянні з настроєм.

За методикою «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.) ми спостерігаємо, що:

- показники високої стресостійкості мають – 20%;
- показники середньої стресостійкості мають – 73%;
- показники низької стресостійкості мають – 7% .

Власне, показник з яскраво вираженим значенням має показник середньої стресостійкості - 73%. Це говорить про те, що більшість банківських працівників мають тенденцію до стресостійкості.

За методикою «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А.) ми спостерігаємо:

- середню «інтенсивну» нервово-психічну напругу– 38%;
- слабку «детензивну» нервово-психічну напругу – 2%;
- надмірну «екстенсивну» нервово-психічну напругу - 60%.

Таким чином, яскраво виражений показник «екстенсивної» нервово-психічної напруги (60%) вказує на те, що більшість банківських працівників психічно напружені в більшості сфер своєї життєдіяльності.

Висновки. Представлені результати проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження щодо особливостей стресостійкості банківських працівників, дають нам підстави зробити такі висновки:

1. Теоретичний аналіз психолого-медичної літератури щодо формування стресостійкості банківських працівників дає можливість:

а) розкрити особливості формування стресостійкості в професійній діяльності банківських працівників через:

- класифікацію таких факторів впливу як: - соціально-психологічні, -психологічна, - психофізіологічна –фізіологічна;
- суб'єктивні та об'єктивні характеристики психологічного стану;
- індивідуальні, особистісні і загально-психологічні характеристики стану банківських працівників;

б) розкрити зміст наукових досліджень через:

- моделі стресу: Мічиганська модель (і її варіанти), створена в Інституті соціальних досліджень Мічиганського університету (США); модель професійного стресу (Дж. Ратт); загальна модель професійного стресу (М. Дж. Смит);
- види субсиндромів: когнітивний, емоційно-поведінковий, соціально-психологічний, вегетативний.

2. Визначення психодіагностичного інструментарію дало можливість розробити та практично використати план емпіричного дослідження, який спрямований на діагностику особливостей стресостійкості банківських працівників через виявлення: а) схильності до стресу; в) ступінь стресостійкості; г) психічні стани; ґ) початкову стадію нервово-психічної нестійкості; д) самопочуття, активності та настрою; е) психічної напруги.

Аналіз основних наукових досліджень стресостійкості дає нам підстави стверджувати, що більшість дослідників розуміють її як властивість психіки, що відображає здатність людини успішно здійснювати необхідну діяльність (життєдіяльність) у стресогенних умовах. Детермінантами стресостійкості є всі структурні компоненти особистості: спрямованість, набутий досвід, психічні процеси, нейродинаміка, темперамент, характер, здібності.

Власне, стресостійкість забезпечує банківським працівникам надійне і безпечне функціонування під час трудової діяльності, і відповідно, чим вище буде її рівень, тим менш чутливою до негативних впливів стресових факторів буде людина. Стресостійкість є тим, що зумовлюється індивідуальністю людини.

Отже, проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів дослідження стресостійкості банківських працівників. Подальша перспектива розробки окресленої теми щодо стресостійкості банківських працівників полягає в необхідності визначення та розробки специфіки психологічного впливу на емоційну сферу банківських працівників.

Матеріали дослідження можуть бути покладені в основу професійно-психологічного відбору та оцінки персоналу банку, індивідуального консультування працівників. Отримані результати дослідження можуть використовуватися для розробки навчальних програм, психологічних тренінгів, практичних занять, навчально-методичних матеріалів, спрямованих на підвищення ефективності взаємодії банківських фахівців з клієнтами банку.

Література

1. *Аболин Л. М.* Эмоциональная устойчивость и пути ее повышения / Л.М. Аболин // Вопросы психологии. – 2004. – № 4. – С.141-149.
2. *Александровский Ю.А.* Состояния психической дезадаптации и их компенсация (пограничные нервно-психические расстройства) / Ю.А.Александровский. - М.: Медицина, 1998 - 271 с.
3. *Безносков С.П.* Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. - СПб.: Речь, 2004. - 272с.
4. *Бодров В.А.* Проблема подолання стресу/ В.А. Бодров // Психологічний журнал. - 2006. - № 2. - С.113-123.

5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко.– М.: Владос, 1996. – 346 с.
6. Бенеш Г. Психологія: dtv-Atlas: Довідник / Г. Бенеш; пер.з нім. [наук. ред. пер. В.О. Васютинський]. – К. : Знання-Прес, 2007. – 510 с.
7. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - М. - СПб., 2005. - 120 с.
8. Глуханюк Н.С. Практикум по психодиагностике: учеб. пособие – 2-е изд., перераб. и доп. / Н.С. Глуханюк. – М.: Издательство Московского психолого-социального института, 2005. – 216 с. – С. 163–172.
9. Либина А. В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации / А. В. Либина. – М. : Эксмо, 2008. –400 с.
10. Маклаков А.Г. Загальна психологія: Підручник для вузів / А.Г. Маклаков - СПб.: Питер, 2006. - 583с.
11. Селье Г. Стресс без дистресса / Ганс Селье. – Рига: Виеда, 1992. – 109 с.
12. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В.Щербатых. – СПб. : Питер, 2006. – 256 с.

Відомості про автора:

Ткаченко Н. В. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної психології та психології управління Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара.

Статтю подано до друку 15.04.2015.

УДК: 316.647.8:316.776

© О. В. Фролова, 2015 р.

О. В. Фролова (м. Бердянськ)

ВПЛИВ ЕТНІЧНИХ СТЕРЕОТИПІВ НА СТРУКТУРУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО ПОЛЯ ОСОБИСТОСТІ

В статті розкрито поняття «комунікативне поле особистості» – як система відносно стійких суб'єктивно значущих та взаємно спрямованих ставлень і стосунків особистості з партнерами по спілкуванню в різних сферах життєдіяльності, у результаті яких реалізуються мотиви, потреби та ціннісні орієнтації учасників спілкування.

Запропоновано його теоретичну модель, яка складається з трьох рівнів, які відображають основні сфери спілкування та діяльності людини і в яких реалізуються її основні мотиви й потреби. Інтимно-особистісний рівень характеризує особлива психологічна близькість і співпереживання партнерів. На професійно-діловому рівні партнерами по спілкуванню є колеги по роботі, керівники або підлеглі, люди, що мають спільні захоплення, належать до тих самих соціальних груп. На соціально-рольовому рівні спілкування контакти обмежено ситуативною необхідністю.

Зафіксовано вплив стереотипів, об'єднаних у категорію «ефективність – неефективність», на структурування комунікативного поля особистості на інтимно-особистісному, професійно-діловому та соціально-рольовому рівнях. Стереотипи «доброзичливість – недоброзичливість» діють переважно на інтимно-особистісному, а «порядність – непорядність» – на професійно-діловому рівні.

Ключові слова: *етнічні стереотипи; комунікативне поле особистості; інтимно-особистісний, професійно-діловий, соціально-рольовий рівні комунікативного поля*