

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра психології

На правах рукопису

КОТЧЕНКО АЛІНА МИКОЛАЇВНА

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ
БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ

Спеціальність: 053 «Психологія»
(код) (назва спеціальності)
Освітня програма Психологія
(назва)
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
Пріснякова Людмила
Макарівна, канд. психол. наук,
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол засідання кафедри психології
№ 10 від 15.01.2024
Завідувач кафедри психології
Людмила ПРИСНЯКОВА
(підпис) (Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Нормоконтроль
Наталія СЕРГІЄНКО

Дніпро, 2024_

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Кафедра психології
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

Людмила ПРІСНЯКОВА

« 12 » 02 2024 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
КОТЧЕНКО АЛІНА МИКОЛАЇВНА

1. Тема роботи: «Особливості формування стресостійкості банківських працівників».

2. Науковий керівник роботи: Пріснякова Людмила Макарівна, канд. психол. наук, доцент

Затвержені наказом вищого навчального закладу від « » 20__ року №

3. Строк подання роботи на кафедру: 12.02.2024р.

4. Мета кваліфікаційної роботи: обґрунтувати та розробити психологічні шляхи виявлення особливостей стресостійкості банківських працівників.

5. Завдання кваліфікаційної роботи

здійснити теоретичний аналіз психологічної сутності прояву емоційної сфери стресостійкості банківських працівників;

визначити психодіагностичний інструментарій дослідження щодо особливостей стресостійкості банківських працівників;

емпірично дослідити прояв емоційної сфери у банківських працівників;

розробити корекційну програму та рекомендації для керівників відділів та відділу «психологічної служби» щодо корекції стресостійкості банківських працівників.

№ уп	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Жовтень	виконано
2.	I Розділ	Листопад	виконано
3.	II Розділ	Грудень	виконано
4.	III Розділ	Січень	виконано
5.	Робота в цілому	Лютий	виконано

Науковий керівник  Людмила ПРИСНЯКОВА

Здобувач вищої освіти  АЛІНА КОТЧЕНКО

Дата видачі завдання . 16 . 09 . 2023 _ р.

АНОТАЦІЯ

Котченко А.М. Особливості формування стресостійкості банківських працівників/ Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 Психологія (освітньо-професійна програма «Психологія». ВНПЗ ДГУ, Дніпро, 2024____.

Зміст анотації

Актуальність теми дослідження проблеми стресу, яка в останній час є однією з самих актуальних тем в світовій психологічній науці та практиці. За нашого часу, з одного боку, накопичена значна кількість багатопланових досліджень різних видів стресу – стрес життя, посттравматичний, професійний і т.п., з іншого – багато авторів відмічає складність і багато в чому суперечність, недостатність концептуальної та методологічної розробки даного психофізіологічного феномена.

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.

Таким чином, соціальна значущість окресленої проблеми, її недостатнє емпіричне вивчення та потреба в комплексному науковому дослідженні психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників зумовили вибір теми дипломної роботи.

Мета й завдання дослідження. *Метою* є наукове обґрунтування та розробка психологічних шляхів виявлення особливостей стресостійкості банківських працівників.

Об'єкт дослідження – емоційна сфера банківських працівників.

Предмет дослідження – особливості формування стресостійкості

банківських працівників.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс методів, зокрема такі:

теоретичні: аналіз наукової літератури за темою дослідження, логіко-психологічний аналіз (класифікація, систематизація, порівняння, узагальнення) – для розкриття психологічного змісту стресостійкості банківських працівників.

емпіричні: опитування за допомогою методик - ”Діагностика стану стресу” (автор: К. Шрайнер) – для виявлення стресостійкості; опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.) - для виявлення схильності до стресу; «Методика виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмса та Раге) - для виявлення ступеня стресостійкості; тест «Самооцінка психічних станів» (по Айзенку) - для виявлення психічних станів; «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім. С.М.Кирова) - для виявлення початкової стадії нервово-психічної нестійкості; опитувальник «САН» - для виявлення самопочуття, активності та настрою; «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.) - для виявлення стресостійкості; «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А.) - для виявлення психічної напруги.

Теоретичне значення роботи полягає у подальшому розвитку наукових уявлень об особистостях стресостійкості банківських працівників, виявлення стреса на робочому місці та робочому колективі, встановлення взаємовідношень між працівниками та керівництвом.

Практичне значення роботи полягає в тому, що результати можуть бути використані для удосконалення робочого процесу при прийнятті на роботу нових співробітників, для розробки методик для виявлення психологічного стану у працюючих співробітників або при прийнятті на роботу нових співробітників. У роботі розроблено метод діагностики стресостійкості, також розроблено програма корекції стресу. Впровадження

результатів дослідження відбувалось на базі ПАТ КБ «Приват Банку» м. Дніпра.

Надійність та вірогідність дослідження забезпечувалась реалізацією обґрунтованих теоретичних положень у розв'язанні завдань емпіричного дослідження, застосуванням методів, адекватних завданням, предмету та об'єкту вивчення, репрезентативною вибіркою випробуваних, використанням стандартних методів статистичної обробки отриманих даних.

Структура роботи складається: із вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний текст роботи викладено на сторінках тексту. Текст роботи містить 13 таблиць та 11 рисунків.

ABSTRACT

Kotchenko A.M. Peculiarities of the formation of stress resistance of bank employees/ Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 053 Psychology (educational and professional program "Psychology". VNPZ DSU, Dnipro, 2024____.

Abstract content

The relevance of the research topic of the problem of stress, which has recently been one of the most relevant topics in global psychological science and practice. In our time, on the one hand, a significant number of multifaceted studies of various types of stress have been accumulated - life stress, post-traumatic stress, professional stress, etc., on the other - many authors note the complexity and in many respects the contradiction, the insufficiency of the conceptual and methodological development of this psychophysiological phenomenon .

There is a sufficiently large number of concepts and models of stress, both among domestic and foreign researchers. Among them is the cognitive theory of psychological stress by R. Lazarus, the basis of which is the position of considering stress from a subjective point of view through the prism of cognitive processes, the concept of professional stress (A.N. Zankovsky, T. Cox, V. Skorpflug and others), social - psychological theories of stress (concepts: D. Mechanic, D. Darendor, BP Darenvend and others) and many others.

Thus, the social significance of the outlined problem, its insufficient empirical study and the need for a comprehensive scientific study of the psychological features of stress resistance of bank employees determined the choice of the thesis topic.

The purpose and tasks of the research. The goal is scientific substantiation and development of psychological ways of identifying the features of stress resistance of bank employees.

The object of research is the emotional sphere of bank employees.

The subject of the study is the peculiarities of the formation of stress resistance of bank employees.

Research methods. A set of methods was used to solve the tasks, including the following:

theoretical: analysis of scientific literature on the topic of research, logical-psychological analysis (classification, systematization, comparison, generalization) - to reveal the psychological content of stress resistance of bank employees.

empirical: surveys using methods - "Diagnostics of the state of stress" (author: K. Schreiner) - to identify stress resistance; the questionnaire "Inventory of stress symptoms" (T. Ivanchenko, etc.) - to identify a tendency to stress; "Methodology for detecting stress resistance and social adaptation" (Holmes and Rage) - to detect the degree of stress resistance; the "Self-Assessment of Mental States" test (according to Eysenck) - to detect mental states; "Nervous-psychic instability" (developed at the Leningrad Military Medical Academy named after S.M. Kirov) - to detect the initial stage of neuro-psychic instability; the "SAN" questionnaire - to detect well-being, activity and mood; "Test for stress resistance" (V.I. Rozov) - to detect stress resistance; "Nervous and mental stress questionnaire" (T.A. Nemchin) - for detecting mental stress.

The theoretical significance of the work lies in the further development of scientific ideas about the personalities of bank employees' stress resistance, the detection of stress in the workplace and the work team, and the establishment of relationships between employees and management.

The practical significance of the work is that the results can be used to improve the work process when hiring new employees, to develop methods for identifying the psychological state of working employees or when hiring new employees. The work developed a method of diagnosing stress resistance, and also developed a stress correction program. The implementation of the research results took place on the basis of PJSC CB "Privat Bank" in Dnipro.

The reliability and plausibility of the research was ensured by the implementation of well-founded theoretical propositions in solving the tasks of

empirical research, the use of methods adequate to the task, the subject and the object of study, a representative sample of subjects, and the use of standard methods of statistical processing of the obtained data.

The structure of the work consists of: an introduction, three sections, general conclusions, a list of used sources and appendices. The main text of the work is presented on the pages of the text. The text of the work contains 13 tables and 11 figures.

ЗМІСТ

ВСТУП	11
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ	15
1.1. Особливості психічних станів в психолого-медичному аспекті.....	15
1.2. Класифікація психічних станів.....	19
1.3. Стрес в професійній діяльності.....	
Висновок до першого розділу	36
РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА РОБОТИ ОПЕРАТОРІВ CALL – ЦЕНТРУ БАНКУ	38
2.1. Історія виникнення call центрів.....	38
2.2. Збільшення кількості оброблених викликів call центрів.....	45
Висновок до другого розділу	50
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ	51
3.1. Організація. Методи та методики дослідження. План емпіричного дослідження.....	51
3.2. Аналіз та інтерпретація показників стресостійкості банківських працівників.....	52
3.3. Корекційна робота щодо подолання стресу банківських працівників.....	67
3.4. Рекомендації щодо корекції та профілактики стресу банківських працівників.....	82
Висновок до третього розділу	94
ЗАГАЛЬНИЙ ВИСНОВОК	88
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	92
ДОДАТКИ	104

ВСТУП

Актуальність теми дослідження проблеми стресу, яка в останній час є однією з самих актуальних тем в світовій психологічній науці та практиці. За нашого часу, з одного боку, накопичена значна кількість багатопланових досліджень різних видів стресу – стрес життя, посттравматичний, професійний і т.п., з іншого – багато авторів відмічає складність і багато в чому суперечність, недостатність концептуальної та методологічної розробки даного психофізіологічного феномена.

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.

Таким чином, соціальна значущість окресленої проблеми, її недостатнє емпіричне вивчення та потреба в комплексному науковому дослідженні психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників зумовили вибір теми дипломної роботи.

Мета й завдання дослідження. *Метою* є наукове обґрунтування та розробка психологічних шляхів виявлення 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.

4. Розробити корекційну програму та рекомендації для керівників відділів та відділу «психологічної служби» щодо корекції стресостійкості банківських працівників.

Об’єкт дослідження – емоційна сфера банківських працівників.

Предмет дослідження – особливості формування стресостійкості банківських працівників.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс методів, зокрема такі:

теоретичні: аналіз наукової літератури за темою дослідження, логіко-психологічний аналіз (класифікація, систематизація, порівняння, узагальнення) – для розкриття психологічного змісту стресостійкості банківських працівників.

емпіричні: опитування за допомогою методик - ”Діагностика стану стресу” (автор: К. Шрайнер) – для виявлення стресостійкості; опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.) - для виявлення схильності до стресу; «Методика виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмса та Раге) - для виявлення ступеня стресостійкості; тест «Самооцінка психічних станів» (по Айзенку) - для виявлення психічних станів; «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім. С.М.Кирова) - для виявлення початкової стадії нервово-психічної нестійкості; опитувальник «САН» - для виявлення самопочуття, активності та настрою; «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.) - для виявлення стресостійкості; «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А.) - для виявлення психічної напруги.

Отримані в ході дослідження дані оброблялись методами математичної статистики (для порівняння емпіричних розподілів ми використовували порівняння зведених показників відносних частот) з наступною якісною інтерпретацією та змістовними узагальненням даних.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять: праці, присвячені вивченню психологічно емоційного вигорання 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.); праці присвячені 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.); суб'єктивний підхід до управління стресом (Грінберг Д., Ієвлева С., Шаталова Т., Ксенофонтова Є.Г., Сельє Г.); праці присвячені особливостям формування емоційної стійкості (Аболін Л.М., Варданян Б.Х., Левитов Н.Д., Сельє Г.).

Наукова новизна роботи полягає у вивченні структури і поширеності стресостійкості банківських працівників у відділу «Служба підтримки клієнтів». У дослідженні виявлено фактори, що впливають на ступінь його виразності, - як індивідуальні (соціально-демографічні параметри, особливості стилю саморегуляції діяльності), так і організаційні (порядок і зміст діяльності, вимоги роботи, ресурси роботи). Дослідження показало, що структура стресостійкості банківських працівників аналогічна структурі синдрому у представників інших професій: ядро стресостійкості складається з переживання виснаження та знецінення праці, вигоряння супроводжується зниженням ефективності професійної діяльності. Було показано, що соціально-демографічні фактори і зміст праці не роблять істотного впливу на схильність стресостійкості банківських працівників, в той час як організація праці, взаємодія з працівниками інших відділів та індивідуальні особливості саморегуляції в значній мірі пов'язані з розвитком синдрому вигоряння. Виявлено психологічні чинники, що зумовлюють сприйняття певних умов діяльності в якості професійних труднощів.

Теоретичне значення роботи полягає у подальшому розвитку наукових уявлень об особистостях стресостійкості банківських працівників, виявлення стреса на робочому місці та робочому колективі, встановлення взаємовідношень між працівниками та керівництвом.

Практичне значення роботи полягає в тому, що результати можуть бути використані для удосконалення робочого процесу при прийнятті на роботу нових співробітників, для розробки методик для виявлення психологічного стану у працюючих співробітників або при прийнятті на роботу нових співробітників. У роботі розроблено метод діагностики стресостійкості, також розроблено програма корекції стресу. Впровадження результатів дослідження відбувалось на базі ПАТ КБ «Приват Банку» м. Дніпра .

Надійність та вірогідність дослідження забезпечувалась реалізацією обґрунтованих теоретичних положень у розв'язанні завдань емпіричного дослідження, застосуванням методів, адекватних завданням, предмету та об'єкту вивчення, репрезентативною вибіркою випробуваних, використанням стандартних методів статистичної обробки отриманих даних.

Структура роботи складається: із вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний текст роботи викладено на сторінках тексту. Текст роботи містить 13 таблиць та 11 рисунків.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Особливості психічних станів в психолого-медичному аспекті

Психологія станів до теперішнього часу є мало вивченою проблемою. У даній області найбільш відомі дослідження таких авторів, як, А. В. Брушлінській, Л.П. Гримак, Л.Я. Дорфман, Н.Д. Левітів, Ю.Е.Сосновікова, А.Н. Леонова, Л.Г., Дика, Є.П. Ільїн, А.В.Махнач, А.О.Прохоров, И.И.Чеснокова, А.І.Юрьев і В.А.Ганзен ін, в яких були встановлені найважливіші характеристики, закономірності та механізми, що стосуються феноменології, структури, функцій і динаміки психічних станів[15,22,45,49,81].

Згідно В. Далу стан розуміється як «стан, в якому хто або що складається, знаходиться, є; відносини предмета» [19]. Перші дослідження психологічного стану в нашій країні ставляться до 50-х років ХХ століття, вони пов'язані з ім'ям Н.Д.Левітова [46]. Як елемент структури психіки психологічного стану отримали розвиток в працях В.М. Мясищева [58] та ін вчених. В.Н.Мясищева, зокрема, показано вплив негативних емоційних станів на формування негативних рис характеру на прикладі неврозів [59].

Стан виступає як форма саморегуляції психіки і як один з найважливіших механізмів інтеграції людини як цілості - як єдності його духовної, психічної і тілесної організації.

За визначенням Н.Д.Левітова, психічний стан - це цілісна характеристика психічної діяльності за певний період часу, що показує своєрідність протікання психічних процесів в залежності від відбиваних предметів і явищ дійсності, попереднього стану і психічних властивостей особистості [47].

Багато дослідників до найважливіших властивостей станів відносять мінливість і безперервність. Різноманітні емпіричні дані свідчать, що будь-який актуальний стан бере свій початок в попередньому стані, що дозволяє говорити про властивість «безперервності» станів. У зв'язку з цим особливої уваги заслуговує аналіз специфіки мінливості станів, переходу одного стану в інший. До теперішнього часу вченим не вдалося виявити таку рису динаміки станів, як дискретність (виражене якість стану), що не дозволяє з повною впевненістю визначати той чи інший вид стану конкретної людини. «Чистих» станів практично не існує, зазначає Л.В.Кашіріна [37].

У роботах В.А.Гензена і В.Н.Юрченко, Ю.Е.Сосновікова, А.В.Махнач [15,55,81] виділяються структурні рівні станів і їх найважливіші характеристики (суб'єктивні та об'єктивні).

Стан - явище багатовимірне, тому вчені в якості найважливіших виділяють також наступні характеристики станів[8]: Емоційні (модальні); Тонічні (відображають тонус, ресурс сил індивіда); Активаційні (відображають інтенсивність психічних процесів); Тимчасові (відображають тривалість, стійкість станів); Полярність станів і ін

Багато уваги приділено авторами розгляду тимчасових характеристик станів. Н.Д.Левітов [45] писав про стани персеверации, які характеризуються інертністю в переживаннях, невіддатливістю змінам, складністю перемикання. В.Л.Маріщук [52] виділяє домінуючі (найбільш характерні для суб'єкта) і проміжні (перехідні) стану. Ю.Е.Сосновікова [81] поділяє стану на: тривалі, відносно мало тривалі і короткочасні. Е.П.Ільїн [31] пише про стани: швидкоплинних (нестійких), тривалих і хронічних.

Багатокомпонентність психологічного стану припускає виділення в його структурі одиниць або складових, що розрізняються за ступенем динамічності: більш швидко і менш швидко мінливі. Поточні, актуальні стану більш мінливі, домінуючі стани - менш мінливі. Поточний стан завжди залежить від факторів конкретної ситуації, але не тільки від них.

В.І.Чірквим [86] виділено в психологічному стані п'ять факторів: настрої, оцінка ймовірності успіху, мотивація (рівень її), рівень неспання (тонічний компонент) і ставлення до роботи (діяльності). Ці п'ять факторів він об'єднує в три групи: мотиваційно-спонукальна (настрої і мотивація), емоційно-оцінна (оцінка ймовірності успіху і ставлення до роботи) і активаційно-енергетична (рівень неспання).

Поняття настрої утвердилося в психології для визначення відносно стійких емоційних станів. Наприклад, в опитувальнику «Шкала настрою» Ундервуда і Фромінга є дві підшкали: «постійний настрої» і «реактивний настрої»[14].

Під настроєм часто розуміють порівняно тривалі, стійкі психічні стани помірною або слабкої інтенсивності, що проявляються в якості позитивного або негативного емоційного фону психічного життя індивіда.

В.А. Ганзен і В.Н.Юрченко розглядають настрої поряд з психічними функціями як дві основні складові станів людини на його психічному структурному рівні. Особливості особистості обумовлюють домінуючий настрої - найважливіший, відносно стійкий компонент психічного стану, в якому об'єднані численні фактори особистісної регуляції стану. На думку С.Л.Рубенштейна [16], настрої - несвідома, емоційна «оцінка» особистістю того, як на даний момент складаються для неї обставини.

Вельми поширена точка зору, що психічний стан являє собою складну єдність протилежних переживань. Для позначення цієї подвійності Е.Блейером [18] був введений термін амбівалентність почуттів, що інтерпретується як внутрішньо суперечливі емоційні стани і переживання, пов'язані з двоїстим ставленням до людини чи явища. Наприклад: симпатія - антипатія, задоволення - незадоволення. При цьому для віднесення стану до тієї чи іншої групи необхідно визначити домінуючу емоцію.

Найважливішою якісною характеристикою станів є напруга. Його прийнято називати «тензійним» (від англ. Tension - напруження) станом. У Словнику психології Дж.Древера [16] воно визначене як почуття натягу,

напруги, загальне відчуття порушення рівноваги і готовність змінити поведінку при зустрічі з яким-небудь загрозовим фактором. Виділяють сенсорне, інтелектуальний, емоційний, напруга очікування, монотонії і Політон (викликається необхідністю частого перемикавання уваги) [17].

Напруга властиво людині в різних психічних станах, тому ця характеристика станів піддавалася всебічному науковому аналізу в багатьох роботах. Так, наприклад, ретельний аналіз напруги початий в монографії Т.А.Немчінова «Стани нервово-психічної напруги» [64].

Категорія функціонального стану зобов'язана привнесенням в психологію поняття «функціональна система» П.К. Анохіна: «Функціональний стан - психофізіологічне явище зі своїми закономірностями, які закладені в архітектурі особливої функціональної системи» [19]. Гарне визначення стану дає Є.П. Ільїн: «стан: - це реакція функціональних систем на зовнішні та внутрішні впливи, спрямована на отримання корисного результату» [32].

У дослідженнях О.Н.Родіной [70] повідомляється про формування під впливом хронічного стомлення тривожності (особистісної), нейротизму та інтроверсії. Про прояві симптомокомплексних рис особистості і психологічному стані в екстремальних умовах йдеться в роботі А.В.Махнач [55]. Є.П.Ільїн показує залежність від властивостей нервової системи появи при монотонній роботі або стану монотонії, або психічного пересичення [32]. Вплив на формування психологічного стану з боку властивостей показано Б.Д. Лисково на прикладі стану афекту, який характеризується найбільшою інтенсивністю у флегматиків, інтровертів та осіб з низьким нейротизмом [24].

В.А.Ганзен [16] вважав, що за своїм динамічному характеру психологічного стану займає проміжне положення між процесами і властивостями. «Між процесами і станами, з одного боку, і між станами і властивостями особистості, з іншого, існують складні діалектичні взаємозв'язки. Він справив поділ психологічного стану на вольові (дозвіл-

напруга), які в свою чергу ділять на праксические і мотиваційні та на афективні (задоволення-незадоволення), які діляться на гуманітарні та емоційні, на стани свідомості (сон-активація).

1.2. Стрес в професійній діяльності

1.2.1. Поняття стресу. Термін «стрес» (в перекладі з англ. - Тиск, напруга) запозичений з техніки, де це слово використовується для позначення зовнішньої сили, прикладеної до фізичного об'єкту і викликає його напруженість, тобто тимчасове або постійне зміна структури об'єкта.

Відповідно до системним підходом, в наш час, стрес вивчається з позицій фізіологічного, психологічного, і поведінкового рівнів. Одна з перших таких спроб була зроблена Р. Лазарусом[44]. Стрес фізіологічної природи являє собою, на думку автора, безпосередню реакцію організму, що супроводжується вираженими фізіологічними зрушеннями на вплив різних зовнішніх і внутрішніх стимулів фізико-хімічної природи. При цьому, величина фізіологічного стресу залежить від інтенсивності впливаючого агента. Відмінні особливості психологічного стресу полягають у тому, що він викликається психічними стимулами, які оцінюються як загрозові. Тобто, розвиток психологічного стресу можливо без матеріальної присутності його джерела, а тільки завдяки здатності індивідів передбачати майбутнє і навіть частіше всього лише можливі зіткнення з якою-небудь небезпечною для нього ситуацією. Характер і інтенсивність стресової ситуації в основному визначаються ступенем розбіжності між вимогами, які пред'являє конкретна діяльність до особистості і тими потенціями, якими володіє суб'єкт. У зв'язку з цим, цікаво розглянути два напрямки в психології стресу по з'ясуванню причин його виникнення [38].

Представники першого напрямку, об'єктивістського толку розглядають стрес як породження зовнішньої ситуації або як визначає Л.М.Аболін [2],

емоційна ситуація ототожнюється зі стресором. Інакше кажучи, стрес сприймається як реакція на якісь дії, або як самі ці дії.

На наш погляд, об'єктивістський підхід не враховує того, що зовнішні напружені умови є стресогенним тільки потенційно і не обов'язково приведуть до розвитку стресу.

Суб'єктивістів позначають свій підхід як інтеракційну проблему, і представник даного напрямку Н. Ендлер[40], розмірковуючи про будь-яких проявах особистості, в тому числі про стрес, відзначав у ньому специфічний спосіб взаємодії суб'єкта з самим собою і з навколишнім середовищем.

Основоположником суб'єктивістського підходу вважається вже згадуваний нами раніше Р.Лазарус [45], який обумовлював стрес двома особистісними особливостями [40,41,42]: уявленнями про світ і себе і здатністю брати на себе зобов'язання; поданням про свої здібності впливати на наслідки.

Схожі уявлення про емоційний стрес можна знайти і у В.Е.Мільмана [57], який розглядає стрес, як функцію двох факторів: величини потреби в досягненні і суб'єктивної оцінки ймовірності досягнення.

Узагальнюючи різні погляди на природу стресу в сучасній науковій літературі, можна сказати, що термін «стрес» використовується принаймні в трьох значеннях. По-перше, поняття стрес може визначатися як 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». По-друге, стрес може відноситися до суб'єктивної реакції і в цьому значенні він відображає внутрішній психічний стан напруги і збудження. По-третє, стрес може бути фізичною реакцією організму на пропоновані вимоги чи шкідливий вплив[44].

Відомий дослідник стресу Г.Сельє відзначає, що слово «стрес», так само як «успіх», «невдача» і «щастя», має різне значення для різних людей. Тому дати його визначення досить важко, хоча воно і увійшло в наше повсякденне життя [74].

- 1.Іногда це поняття відносять до стану занепокоєння в організмі, яке він прагне усунути або зменшити.
- 2.Стресс також розглядається як психологічні чи поведінкові реакції, що відображають стан внутрішнього занепокоєння чи його придушення.
- 3.Стресс визначається як подія або умова у фізичному або соціальному оточенні, яке веде до вживання заходів по уникненню, агресії, прийняття рішення про усунення та ослабленні загрозливих умов[75].

Таким чином, точне визначення стресу відсутня.

Р.Лазарус писав, що різні уявлення про сутність стресу, його теорії і моделі багато в чому суперечать один одному[43]. У цій області не існує усталеної термінології. Навіть визначення стресу істотно розрізняються.

Отже, загальної теорії стресу, незважаючи на численність досліджень в даній області, поки немає. Звернемо увагу і такий факт, що дослідники не призводять чіткого смислового та феноменологічного розмежування понять «психологічний стрес» і «психічна напруженість». Більш того, деколи ці поняття вживаються як синоніми. У багатьох психологічних словниках отождествляє поняття стресу й напруги.

Під емоційним стресом Г.Н.Кассіль, М.Н. Русалова, Л.А.Кітаєв-Смик [48,49,50] і деякі інші дослідники розуміють широке коло змін психічних і поведінкових проявів, що супроводжуються вираженими неспецифічними змінами біохімічних, електрофізіологічних показників та іншими реакціями.

Різноманіття форм уявлень стресу, причин виникнення ефектів його впливу на здоров'я та професійну діяльність обумовлюється тим, що практично будь-яка людина протягом свого життя неодноразово переживає цей стан[51].

Формування концепції стресу знайшло своє відображення в цілому ряді його теорій і моделей, істотно різняться між собою і в той же час в чомусь один одного доповнюють і розвивають.

Наприклад, в теорії Г.Сельє стрес розглядається з позицій фізіологічної реакції на фізичні, хімічні та органічні чинники. Узагальнення

результатів дослідження дозволило Г. Сельє обґрунтувати існування трьох стадій процесу, названого їм загальним адаптаційним синдромом. Стадія тривоги виникає при першому появі стресора. Протягом короткого періоду знижується рівень резистентності організму, порушуються деякі соматичні і вегетативні функції. Потім організм мобілізує резерви і включає механізми саморегуляції захисних процесів. Стадія резистентності (опору) настає у разі тривалого впливу стресора і необхідності підтримки захисних реакцій організму. Відбувається збалансоване витрачання адаптаційних резервів на тлі адекватного зовнішнім умовам напруження функціональних систем. Стадія виснаження відображає порушення механізмів регуляції захисно-приспосувальних механізмів боротьби організму з надмірно інтенсивним і тривалим впливом стресорів. Адаптаційні резерви істотно зменшуються. Опірність організму знижується, наслідком чого можуть стати не тільки функціональні порушення, але й морфологічні зміни в організмі [76,77].

Г.Сельє запропонував розрізнити «поверхневу» і «глибоку» адаптаційну енергію. Перша доступна за «першою вимогою» і заповнити за рахунок іншої - «глибокої». Остання мобілізується шляхом адаптаційної перебудови гомеостатичних механізмів організму[75].

Під впливом поглядів Г. Сельє увагу багатьох дослідників фіксувалося на фізіологічних, біологічних чи морфологічних змінах, що виникають в результаті дії стрес-факторів. При цьому відходила на другий план динаміка співвідношень реакцій організму з спонуканням причиною (стрес-впливом) і внутрішніми, психологічними чинниками даної особистості. Не враховувався вплив психосоціальних факторів критичних значень у розвитку стресу у людини, роль когнітивних процесів у регуляції стресових реакцій і подоланні стресу.

Ряд дослідників не задоволені ізольованим розглядом стрес-реакції як комплексу біохімічних процесів і дослідженням окремих нейрофізіологічних, вегетативних корелятивів психологічного стресу. Підхід Г. Сельє піддавався

справедливій критиці[74]. Однак сама ідея вивчення стресу швидко охопила психологічні дослідження.

Подальший розвиток вчення про стрес супроводжувалося формуванням нових концепцій, теорій і моделей, що відображають загальнобіологічні, фізіологічні, психологічні погляди і установки на сутність цього стану, причини його розвитку, механізми регуляції, особливості проявів.

Аналіз літератури показує, що до числа основних етапних теорій і моделей стресу можна віднести наступні [75]: генетично-конституціональна теорія, суть якої зводиться до положення, що здатність організму пручатися стресу залежить від зумовлених захисних стратегій функціонування поза залежністю від поточних обставин; дослідження в даній області є спробою встановити зв'язок між генотипом і деякими фізичними характеристиками; модель схильності до стресу - заснована на ефектах взаємодії спадкових і зовнішніх факторів середовища; психодинамічна модель, заснована на припущеннях теорії З. Фрейда. У своїй теорії він описав два типи зародження та прояви тривоги, занепокоєння: а) сигналізує що тривога виникає як реакція перед-захопленням реальної зовнішньої небезпеки; б) травматична тривога розвивається під впливом несвідомого, внутрішнього джерела.

Найбільш яскравим прикладом причини виникнення даного типу тривоги являється стримування сексуальних спонукань і агресивних інстинктів.

1) Модель Х.Г. Волф, згідно з якою автор розглядав стрес як фізіологічну реакцію на соціально-психологічні стимули і встановив залежність цих реакцій від природи відносин, мотивів поведінки індивіда.

2) Міждисциплінарна модель стресу. Згідно даної моделі стрес виникає під впливом стимулів, які викликають тривогу у більшості індивідів і призводить до ряду фізіологічних, психологічних і поведінкових реакцій, у ряді випадків патологічних.

3) Теорії конфліктів. Кілька моделей стресу відображають взаємозв'язок поведінки суб'єктів і загальний стан напруги у відносинах, що супроводжують групові процеси.

4) Модель Д. Механик. Центральним елементом у цій моделі, є поняття і механізми адаптації, яка визначена автором як спосіб, яким індивід бореться з ситуацією, і яка має два прояви[76]: а) подолання - боротьба з ситуацією; б) захист - боротьба з почуттями, викликаними ситуацією.

5) Стрес як поведінкові реакції на соціально-психологічні стимули. Модель фізіологічного стресу Г. Сельє була модифікована. В результаті стрес розглядається як стан організму, в основі якого лежать як адаптивні, так і не адаптивні реакції.

6) Системна модель стресу, яка відображає розуміння процесів управління (поведінки, адаптації) на рівні системної саморегуляції і здійснюється шляхом зіставлення поточного стану системи з його відносно стабільними нормативними значеннями.

7) Інтегративна модель стресу. Центральне місце в моделі займає проблема, що вимагає від людини прийняття рішення.

Ми перерахували лише основні концепції стресу, не піддаючи їх детальному аналізу. В рамках даного дослідження нас цікавить головним чином професійний стрес, якому піддаються представники деяких професій. Розглянемо далі природу професійного стресу.

Слідом за В.А.Ганzenом, Е.П.Ільним, В.І.Медведевим [16,32,56], ми будемо розуміти стрес як цілісну реакцію особистості на зовнішні та внутрішні стимули, спрямовану на досягнення корисного результату.

Дане визначення стресу не тільки відповідає принципу системності, але й, що особливо важливо для нашого дослідження психологічних механізмів стресостійкості, акцентує увагу на людині як особистості.

1.3.2. Теорії і моделі професійного стресу. Протягом останніх років відзначається стійкий інтерес дослідників до вивчення природи професійного стресу. Розвиток стресу в професійній діяльності є найважливішою

проблемою. В оглядах літератури з цієї проблеми показано, що ряд робочих стресорів, таких як рольова невизначеність, конфлікти, робоча перевантаження та інші зазвичай бувають тісно пов'язані з психічним напруженням, психосоматичними розладами, а також з несприятливими поведінковими наслідками.

Д.Шаріт і Г.Салвенді [61] визначають професійний стрес як багатовимірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну трудову ситуацію. Такий підхід, на думку А.Н.Занковського, дозволяє виділити наступні напрямки дослідження стресу [26,62]: визначити, які зміни (параметри) даного феномена відповідають розглядаемому виду трудової діяльності; виявити «бажані області» (як з точки зору суб'єктивних, так і об'єктивних реакцій робочого) в кожному з досліджуваних вимірювань; стандартизувати відхилення, з тим, щоб співвіднести реакції в кожному з досліджуваних вимірювань; визначити «вагу» кожного з досліджуваних вимірювань [63].

Деякі дослідники професійного стресу зосередилися на конкретних типах професій: авіадиспетчера, водія, військовослужбовця, представника силових структур, банківських працівників та ін

Представники деяких професій працюють в екстремальних ситуаціях. Характеризуючи ці ситуації, автори вказують такі ознаки, як «складні», «важкі», «особливі», «критичні» і т.п.[81].

Взагалі поняття екстремальний (в перекладі з лат. - Крайність) вживається для об'єднання понять максимуму і мінімуму[64]. При вживанні поняття «екстремальність» зазвичай ясно, що мова йде не про нормальних, звичайних умов діяльності, а про що істотно відрізняються від них обставин. В екстремальних умовах порушується звичний режим праці і відпочинку людини. У важких екстремальних ситуаціях психічні та інші перевантаження досягають меж, за якими можуть слідувати перевтома, нервово виснаження, цілковитий зрив діяльності, афективні реакції, психогенії.

Вплив екстремальних умов складається не тільки з прямої, безпосередньої загрози життю людини, але і опосередкованої, пов'язаної з очікуванням її реалізації[65].

У сучасних дослідженнях, оцінюючи травмуючий вплив різних несприятливих факторів, що виникають в екстремальних ситуаціях, на психічну діяльність людини, виділяють непатологічні психоемоційні реакції і патологічні стани (психогені).

Вчені і практики розробляють спеціальні рекомендації для представників стресогенних професій з метою підвищити психологічну стійкість цих людей [66].

У роботах, де вивчаються психологічні проблеми стресу доводиться залежність поведінки під час стресу від ступеня значущості ситуації, від психологічної структури особистості (ставлення людини до труднощів у роботі, успіху і невдачі, впевненості і не впевненості в своїх силах, спрямованості особистості, рівня її домагань і реальних можливостей і т.п. Фізіологічні зміни, що відбуваються в організмі людини на відповідь на стресові впливи, насправді є лише наслідком вже викликаних ним емоційних переживань; без емоційних переживань фізіологічні зміни не відбуваються, навіть якщо стрес закінчується фізіологічної травмою. Стрес, таким чином, виникає як загроза, яка дистанційно впливає на людину, викликаючи в нього те чи інше емоційне ставлення до неї і готуючи тим самим весь організм до можливих фізичним наслідків. Отже, стрес є для людини такою загрозою, емоційні переживання якої роблять вплив на його здатність досить ефективно здійснювати свою діяльність [67].

Центральним поняттям в літературі з професійного стресу є поняття контролю (тобто оцінки і корекції) способів і результатів діяльності. У роботах Р. Каразек, присвячених створенню загальної теорії стресу робочого місця, на підставі досліджень проблеми контролю висунута гіпотеза, що переживання стресу виникають при взаємодії між двома факторами - відповідальністю і контролем («широта роботи» і «психологічні вимоги»).

Високу напруженість має така професія, в якій індивід при великій відповідальності має недостатній контроль за способами і результатами виконання завдань [68].

Існує ряд моделей професійного стресу, серед яких найбільш відомою є Мічиганського модель (і її варіанти), створена в Інституті соціальних досліджень Мічиганського університету (США). Ця модель стресу (рис.1.1), викликаного соціальним оточенням, відображає особливості сприйняття людиною факторів його оточення і його реакцій, а також можливі наслідки впливу цього стану на здоров'я індивіда. Індивідуальні відмінності і елементи соціального оточення можуть змінювати ці відносини.

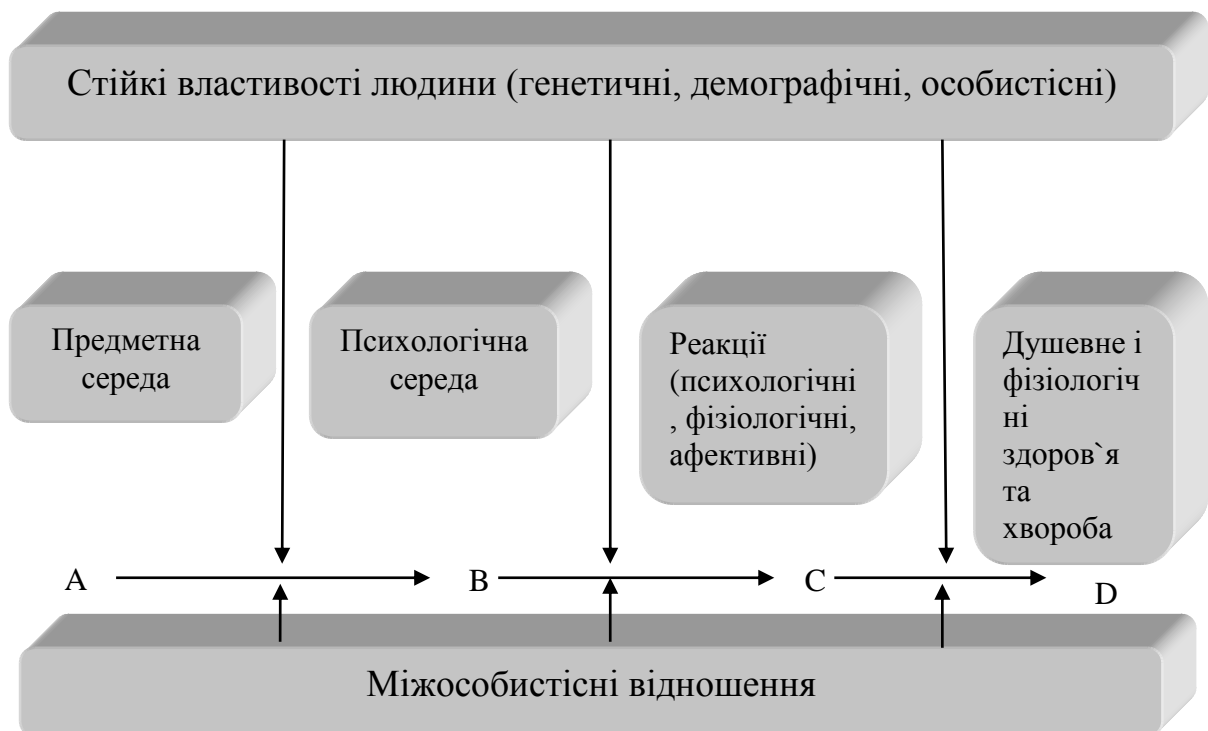


Рис.1.1. Мічиганська модель професійного стресу

Інша відома модель професійного стресу запропонована Дж.Ратт. Відповідно до цієї моделі (рис.1.2) джерелом стресу, як і в моделі соціального оточення, є об'єктивна (реальна) ситуація, яка за допомогою механізму її оцінки сприймається як суб'єктивно відображена. Ця оцінка переходить у фазу прийняття рішення про прояв специфічної реакції, якою є,

головним чином, свідомо поведінка, а не поєднання поведінкових, фізіологічних і психологічних реакцій, як у моделі соціального оточення.

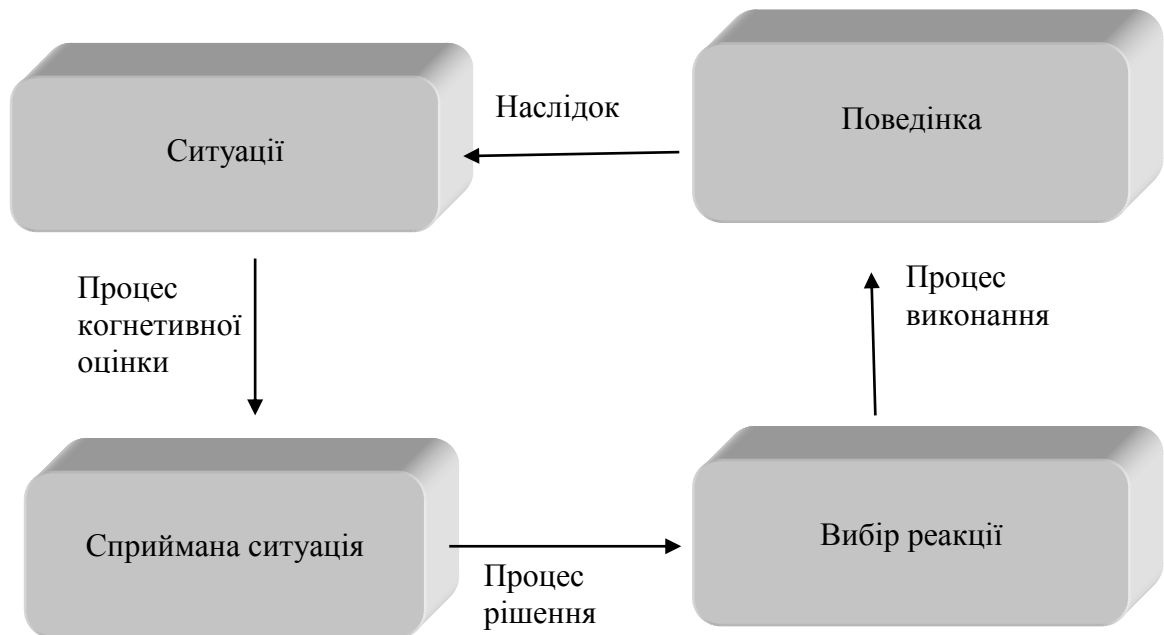


Рис.1.2. Модель професійного стресу (Дж. Ратт)

М.Дж. Смит запропонував загальну модель професійного стресу, що відображає зміст і характер взаємозв'язку основних її компонентів. (Рис.1.3).

Існують когнітивні підходи до моделей професійного стресу. Найбільш детально механізм когнітивної оцінки пропонує Т.Сох. На його думку, цей механізм включає[69]:

- 1) вимоги до індивіда;
- 2) індивідуальні особливості, навички та загальні здібності адаптації до вимог (особисті ресурси);
- 3) ситуаційні обмеження, що впливають на процес адаптації;
- 4) зовнішня витримка.

Кожна з теорій і моделей стресу внесла помітний внесок у розвиток і розуміння цього явища, але кожна з них має і свої обмеження.

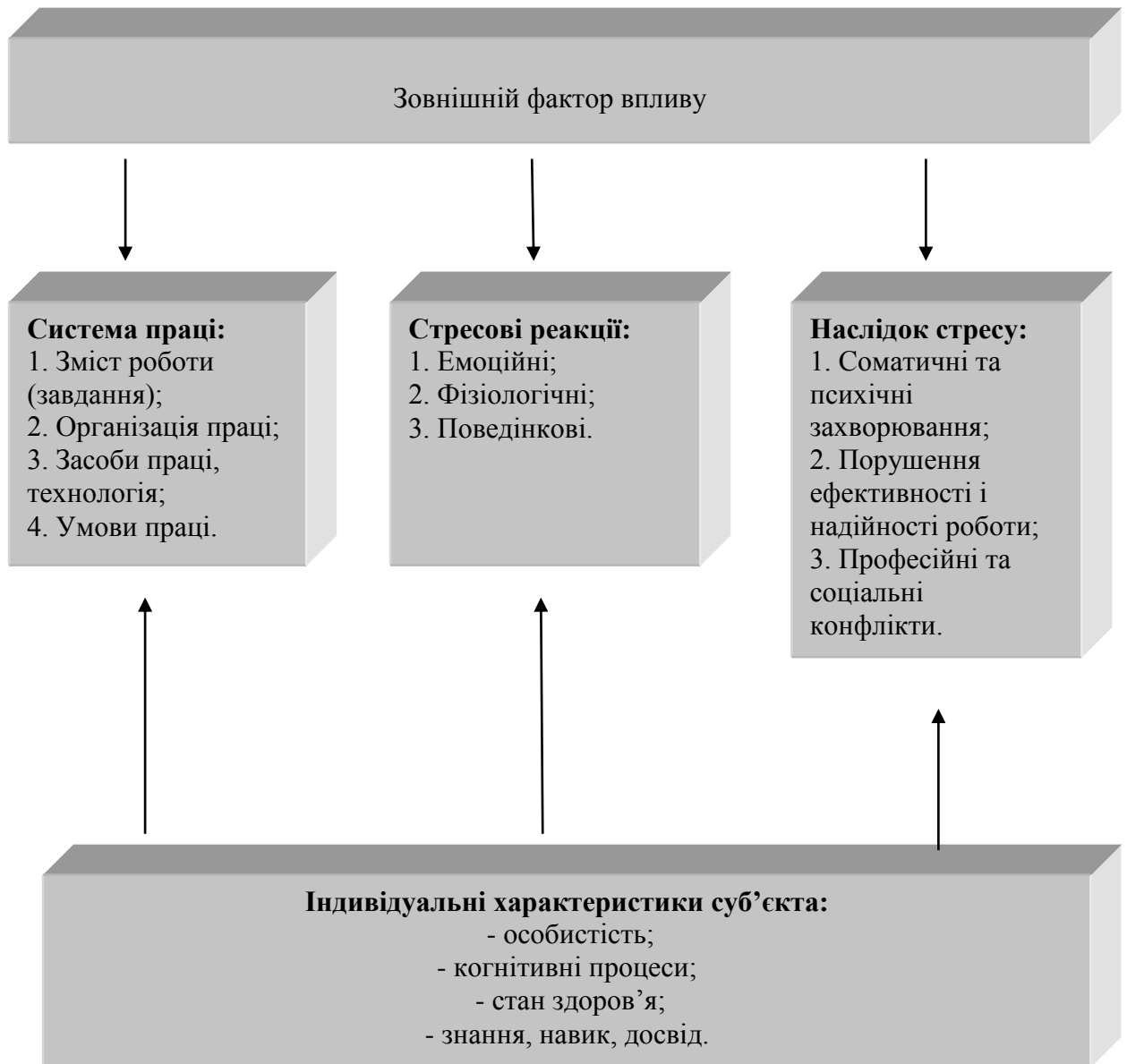


Рис.1.3. Загальна модель професійного стресу М.Дж. Смит

Загальним для всіх моделей психологічного стресу є те, що автори прагнули визначити його сутність через реєстровані параметри. З цієї точки зору, як зазначає Н.І.Наенко [60,61], можна виділити два підходи у вивченні цих показників. Перший підхід полягає в прямому зіставленні психологічних характеристик стану з фізіологічними показниками і результативністю діяльності.

Другий підхід ґрунтується на прагненні вивчити психологічну природу стресу, розкрити психологічні передумови та закономірності прояву тих або

інших зовнішніх реакцій, які розглядаються лише як індикатори психічних процесів.

Зіставлення теорій і концепцій психологічного та професійного стресу свідчить про те, що вони відбивають два ракурси змістовної характеристики стресу: з одного боку, процесуальну та регулятивну, з іншого - предметну і корелятивну (причинно-слідственную). Ці два аспекти однієї проблеми тісно пов'язані між собою - будь-яка професійна діяльність може породжувати психологічні причини розвитку стресу або відображення в психологічному статусі і в поведінці ефектів несприятливого впливу факторів фізичного і соціального середовища, також як будь психологічний стрес внутрішньоособистісний і міжособистісної природи знаходить своє відображення в поведінковій, в тому числі і робочій, активності людини[71].

Серйозні методологічні проблеми пов'язані виміром стресу. Чи є стрес незалежної змінної? Як слід розглядати відмінності між індивідами і у конкретного індивіда, але в різних ситуаціях? Яке співвідношення генетичних і соціокультурних чинників походження стресу? Ці та багато інших питань поки залишаються без відповіді [72].

1.2.3. Професійна система діяльності і стресу. Велике значення в психології праці має вивчення психофізіологічних механізмів регуляції функціонального стану в професійній діяльності людини. Актуальність даного аспекту обумовлена наявністю ряду професій, істотною особливістю яких є присутність зовнішніх і внутрішніх факторів (що діють постійно або епізодично), що ускладнюють професійну діяльність, викликають розвиток важких станів: стресу та емоційної напруженості, перевтоми, депресії і навіть невротичних станів. Цій проблемі були присвячені зокрема, дослідження Л.А. Китаєва-Смика, Л.Г. Дикої та інших[38,23].

На підставі дослідження функціонального стану людей при тривалому нервово-психічній нарузі було виявлено чотири субсиндромов стресу[73]:

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 і т.п.

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 і т.п.

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.

Не менш складною є і проблема постстресових станів у колективах з підвищеним ступенем професійного ризику. Складні і відповідальні завдання стоять сьогодні перед співробітниками силових структур, яким доводиться досить часто працювати в екстремальних умовах. Ці умови характеризуються присутністю і агресивним впливом на психіку широкого спектру несприятливих, дискомфортних і загрозливих факторів, що породжують підвищений рівень психологічного стресу (дистресу).

Це означає, що співробітники силових структур піддаються не тільки фізичної загрози, але й значному ризику виникнення особливої групи нервово-психічних розладів, відомі як посттравматичні стресові стани. За даними зарубіжних дослідників, такі розлади є причиною зривів професійної діяльності, передчасного звільнення, міжособистісних конфліктів, зловживання алкоголем та інших негативних явищ[75].

У зв'язку з цим перед практичними психологами, що працюють в системі, наприклад, органів внутрішніх справ, ставляться досить складні завдання по формуванню нових підходів до управління персоналом і внутрішньоорганізаційні відносин.

Дослідники звернули увагу на ту обставину, що стійкість до стресу - індивідуальне властивість і може значно варіювати у різних людей. Це якість вивчалось на рівні типологічних, характерологічних, особистісних особливостей професіоналів. Дослідження досить обширні і в рамках даної роботи не представляється можливим докладно їх проаналізувати. Відзначимо лише, що загальним для всіх досліджень є приблизно такі положення[76]:

1. Постійне переживання стресу сприяє розвитку ряду захворювань.
2. Стійкість до розвитку стресу і стресогенних захворювань залежить від індивідуально-особистісних особливостей.
3. Постійне переживання стресу та інших несприятливих функціональних станів призводить до несприятливих змін емоційно-особистісної сфери.
4. Схильність до розвитку стресу і стресогенних захворювань може бути посилена характером професійної діяльності.

Вчені констатують, що людина, опинившись в стресогенній ситуації, як би завмирає, затаюється, придивляється до оточуючих людей, оцінюючи їх і перспективу своїх контактів з ними. Деяка загальмованість людей уповільнює процес їх спілкування, спільну діяльність[77].

В.А.Бодров[6,7,8] відзначав, що форма відповіді на стрессогений вплив виробляється індивідом у міру того, як він продовжує взаємодіяти з ситуацією через процеси ідентифікації та оцінки сигналів, вироблення стратегії поведінки і т.п., особистісна реакція в цьому процесі є визначальною. Тут якраз і виявляються «природні» властивості нервової системи, її стійкість до інтенсивності і тривалості впливу стрессогенної ситуації, можливості бар'єру психічної адаптації, а також сформований

індивідуальний стиль діяльності, наявність готових планів, програм і стратегій поведінки, психологічна надійність когнітивних процесів та ін.

Вивчення ролі особистісних чинників в екстремальних умовах діяльності та при розвитку стресового стану зазвичай проводять з точки зору особливостей здійснення їх регуляторних функцій. Найбільший інтерес проявляється до питань особистісної детермінації емоційної стійкості, а також розвитку психологічного стресу[78]. Основна увага приділяється дослідженням психологічних особливостей осіб з поведінкою типу «А» (розташованих до розвитку стресу з коронарного типу), характеру прояву тривожності і співвідношення особистісної та ситуативної тривожності у різних умовах діяльності, залежно психічних станів від рівня інтро-екстравертірованності особистості, її когнітивного стилю, локусу контролю та ряду інших [79].

Дослідниками встановлено, що крім специфічних для кожного виду діяльності (спеціальності) професійно значущих особистісних якостей, існують важливі для багатьох професій якості, наприклад, особиста тривожність, яка визначає рівень переживань напруженості будь-якій екстремальній діяльності. Регуляторами стану напруженості виступають і інші якості: екстравертірованність більшою мірою пов'язана з схильністю напруженості і втоми, ніж інтравертірованність[3].

У багатьох зарубіжних дослідженнях особливостей взаємозв'язку характеристик особистості, стресу і захворювань особлива увага приділяється таким характеристикам, як: локус контролю, психологічна витривалість (стійкість) та самооцінка.

У великій кількості досліджень були зроблені спроби знайти прямий зв'язок між: локус контролем, здібностями справлятися зі стресом з проблемами і особистим здоров'ям або здоров'ям родини. Виділяють три типи особистого контролю: поведінковий, когнітивний та контроль рішучості. Кожен з типів контролю комплексно пов'язаний зі стресом[10,89].

Також комплексно зі стресом пов'язана самооцінка особистості. Якщо люди оцінюють себе досить високо, малоймовірно, що вони будуть реагувати або інтерпретувати багато події як емоційно важкі або стресові. Крім того, якщо стрес виникає, вони справляються з ним краще, ніж особи з низькою самооцінкою. Це дає людині додаткову інформацію про свої можливості і сприяє підвищенню самооцінки[80].

Люди з низькою самооцінкою виходять з двох видів негативного самосприйняття. По-перше, люди з низькою самооцінкою мають більш високий рівень страху або тривожності під дією загрози, ніж люди з покладакотною самооцінкою. По-друге, люди з низькою самооцінкою сприймають себе як мають неадекватні здібності для того, щоб протистояти загрозі. Вони намагаються уникати труднощів, так як вважають, що не впораються з ними.

Якщо Г. Сельє, як представник біхевіористської медицини розглядав стрес як односпрямованої зв'язку організму і середовища (негативний зовнішній стимул - фізіологічна реакція організму), то Р. Лазарус і його колеги розуміли стрес як регуляційні, або двонаправлені, відносини: середовище впливає на індивіда, а індивід у свою чергу впливає на середу[74].

Для пояснення стресу Р.Лазарус і його колеги розробили модель динамічних процесів, ядром яких є різні типи когнітивних оцінок, емоції і процеси активного подолання стресора[75].

А.Бандура запропонував використовувати для оцінки стрессогенної ситуації поняття самоефективність, яке визначається як самооцінка ефективності особистої поведінки та власних реакцій у відповідь на виникнення тих чи інших подій. Вона є особистою схемою компетентності і майстерності [4,5].

Можна сказати, що самооцінка здібності та можливості подолання екстремальної ситуації пов'язана з такою категорією, як ресурс особистості, тобто запас, потенціал різних структурно-функціональних характеристик, або

стресостійкістю, що забезпечують загальні види життєдіяльності і специфічні форми поведінки, реагування, адаптації та ін.

Якщо говорити про стресостійкості, то перш за все визначимо це поняття. Б.Х.Варданян [13] визначає стресостійкість як особливу взаємодію всіх компонентів психічної діяльності, в тому числі емоційних. Він пише, що стресостійкість «можна більш конкретно визначити як властивість особистості, що забезпечує гармонійне відношення між всіма компонентами психічної діяльності в емоціогенній ситуації і, тим самим, сприяє успішному виконанню діяльності.» [85].

На одну з істотних сторін стресостійкості звертає свою увагу П.Б.Зільберман[28], кажучи про те, що стійкість може бути недоцільним явищем, що характеризує відсутність адекватного відображення ситуації, що змінилася, що свідчить про недостатню гнучкість, пристосовності[86]. Він же пропонує свою і, на наш погляд, одну з найвдалиших трактувань стресостійкості, розуміючи під нею «... інтегративне властивість особистості, що характеризується такою взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психічної діяльності індивідуума, яке забезпечує оптимальне успішне досягнення мети діяльності в складній емотивній обстановці »[87].

Як впливає з наведених визначень стресостійкості, даний феномен (якість, риса, властивість) розглядається в основному, з функціональних позицій, як характеристика, що впливає на продуктивність (успішність) діяльності[88].

Висновок до першого розділу

У першому розділі «Теоретичні основи дослідження психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників» ми отримали такі результати:

1. 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 проблем діяльності.

2. 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;

г) високу напруженість.

3. 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.

4. 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 і т.п.

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

РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА РОБОТИ ОПЕРАТОРІВ CALL – ЦЕНТРУ БАНКУ

2.1 . Історія виникнення call центрів

Розглянемо схему розвитку call центру. Родоначальником такого центру, звичайно ж, є самотній телефон і сидить біля нього панянка, безперервно яка відповідає на виклики. Такі «Call Center» кожен з нас міг спостерігати безліч разів. Ефективність такого call центру висока тільки при середньому навантаженні на лінію менше 0.5 Ерланга, що означає не більше 30 хвилин зайнятості оператора протягом години. В ефективності call центру враховується також потенційне число втрачених викликів, тобто викликів, які не завершилися відповіддю[89].

При збільшенні кількості вступників викликів ефективність такого call центру, природно, падає, і для її збільшення необхідно збільшити число ліній і, відповідно, число операторів.

На певному етапі стає ясно, що збільшувати число операторів при збільшенні кількості викликів далі не можна. З'являється гостра необхідність обробити найбільшу кількість викликів найменшими людськими ресурсами . Call центри, можна було реалізувати навіть на АТСК, однак схеми, що дозволяють застосовувати новітні методи розподілу викликів, обов'язково вимагають використання цифрових телефонних станцій [91,92].

2.1.1. Організація call центрів (call center). Перші call-центри (англ. «call» - дзвонити) зародилися в США на початку 60-х років ХХ століття. Поява call-центрів стало результатом завершилася «телефонізації» всієї Америки. У 60-ті роки автоматичні телефонні станції вже обслуговували всю територію Штатів, в кожному будинку, практично в кожній квартирі був телефон, який перейшов з розряду розкоші в категорію нормального атрибута звичайного життя.

Стан « телефонізованості » населення нехайно спричинило за собою використання цього засобу зв'язку та інформування для різноманітних рекламних акцій, директ -маркетингових програм та іншої роботи з населенням, яка вимагала професійних операторів і спеціалізованих підприємств, що працюють виключно в сфері телефонних контактів. Так з'явилися call - центри - не телефонні станції, що здійснюють з'єднання, але професійні переговорники, зайняті встановленням контактів допомогою телефонного зв'язку. Перші такі центри виникли в авіакомпаніях, які мали достатньо ресурсів для придбання цього дорогого устаткування, потім телекомунікаційні компанії стали пропонувати ці послуги в режимі аутсорсингу і з'явилися незалежні компанії [98,99].

Європейські call-центри, що з'явилися слідом за американськими, зрозуміло, переймали багато організаційні та структурні побудови у своїх заокеанських колег. Згодом дещо змінювалося, зокрема, ментальність європейських користувачів. Наприклад, в Європі ніколи не було такої кількості великих call-центрів, які об'єднували кілька операційних залів по 500 і більше телеоператорів.

Прогрес високих технологій змушував call -центри на Заході постійно оновлювати своє обладнання, щоб не втратити конкурентних переваг і відповідати найсучаснішим вимогам, що пред'являються до гравців цього ринку. Якщо в 60- 70 -х роках супервізори, як правило, здійснювали візуальний контроль за роботою телеоператорів, то надалі ця робота стала здійснюватись за допомогою програмних засобів. Взагалі, поява персональних комп'ютерів і особливо Інтернет внесло серйозні корективи в роботу call -центрів. У пору повального захоплення Інтернетом багато аналітиків і оглядачів ринку прогнозували захід ери call - центрів і повну їх заміну ресурсами Інтернету[93,94]. Цього, як ми бачимо тепер, не відбулося. Більш того, Інтернет і IP- телефонія чудово доповнюють один одного, сучасні call -центри (або вже Contact центри) мають широкі можливості, в тому числі, можуть працювати як з телефонними дзвінками, що надійшли з

телефонної мережі , а також у режимі on - line, обслуговувати Інтернет-дзвінки з сайтів і форумів. І це не дивно - більш дружнього інтерфейсу, ніж людський голос або відповідь живої людини, ще ніхто не придумав [98].

Цікавий факт: під час рекламної кампанії з виведення на ринок Windows 2000 компанії Майкрософт , цей проект по всьому світу обслуговувало 45000 операторів. Вони відповідали на запитання користувачів , з'єднували з менеджерами компанії , інформували про місце знаходження найближчих офісів Майкрософт і багато іншого.

Отже , більш ніж 40 -річна історія call -центрів у США та країнах Західної Європи сформувала розвинений ринок послуг з масового прийому дзвінків і створенню телефонних контактів. У 2004 році , наприклад , в США в цьому бізнесі зайнято близько 1 , 5 млн. чоловік - більше 1 % працездатного цивільного населення країни. Цей сектор ринку в США має оборот в 9 мільярдів доларів [97].

На наших очах відбувається «корінний перелом» у психології менеджменту українських компаній, які донедавна, часто не були готові вкладати кошти в побудову клієнт-орієнтованого бізнесу, не вважали за потрібне оптимізувати систему взаємовідносин зі споживачем і, відповідно, не бачили істотної різниці між цифровою багатоканальною телефонією і call -центрами. Реалії сучасного ринку змушують шукати нові рішення; найчастіше вони лежать в області взаємодії зі спеціалізованими структурами, що беруть на себе функцію ефективного телефонного контактування з широким колом споживачів товарів або послуг конкретної компанії[102].

2.1.2. Побудова та розвиток call центрів (call center). Незважаючи на свою молодість, українському ринку call - центрів є, чим пишатися. Якщо американські гравці ринку call - центрів в даний час відчують нагальну необхідність в переобладнанні та реструктуризації , щоб відповідати сучасним технологічним вимогам, то українські call -центри спочатку користуються інтегрованим програмним забезпеченням, що дозволяє вирішувати складні технологічні завдання з мінімальними тимчасовими

витратами. Це дозволяє економити кошти на перекваліфікації персоналу, психологічної адаптації до нових умов роботи операторів. Однак сама проблема підготовки кваліфікованих кадрів для сучасних call - центрів є однією з найбільш серйозних проблем українського ринку[102,103,104].

Як здійснюється робота call - центру? Незалежно від назв, під якими продається обробка вхідних дзвінків клієнту - віртуальний секретар/офіс, гаряча лінія, довідкова служба, help desk - в будь-якому випадку мається на увазі обробка дзвінків:

- або спеціалізованими операторами, що працюють тільки на одному сервісі,
- або "загальними" операторами, що відповідають на дзвінки різних тематик з числа обслуговуваних в даний момент call-центром,
- або комбінована обробка обома видами операторів [94].

Спеціалізовані оператори можуть більш кваліфіковано обслужити дзвінок (ці люди за визначенням можуть володіти більш глибокими знаннями з предметної області) і іноді без них неможливо обійтися - наприклад, на гарячих лініях по рецептурним фармацевтичним препаратам.

Також такі оператори можуть забезпечувати більший відсоток продажів яких товарів або послуг (у силу своєї спеціалізації та можливості інтенсивного навчання в процесі роботи, а також з причини того, що на групу таких операторів легше поширити програму стимулювання за результатами роботи). У той же час робота таких людей вимагає значних витрат - для них орендується робоче місце і платиться зарплата. Мінімальна оплата за роботу групи таких операторів буде вище, ніж мінімальна оплата за роботу "загальних" операторів, хоча при повному завантаженні виділених операторів така схема роботи забезпечує більш дешеву обробку кожного дзвінка[110,121].

Комбінована робота обох видів операторів дозволяє оптимально завантажити ядро «виділених» операторів і використовувати переваги кожного виду обробки.

Кожен оператор call - центру має своє ім'я і пароль для входу в систему, до яких прив'язано опис його кваліфікації в обслуговуванні дзвінків різної тематики, що обслуговуються в цей момент часу call - центром. При надходженні дзвінка на який або з телефонних номерів, система автоматично визначає, з якого номера надійшов дзвінок і до якої тематики він відноситься. Далі, визначивши тематику, система перерозподіляє дзвінок до вільного оператора, який компетентний відповідати по темі розмови. Одночасно з отриманням дзвінка оператор бачить на моніторі інформацію з теми дзвінка, що надійшов і підказку з алгоритмом відповіді і інтерфейсом до бази даних, яку потрібно заповнити під час відповіді оператора. Супервізори call -центру можуть підключатися до розмови будь-якого оператора з метою контролю або для того, щоб втрутитися в розмову (при необхідності, природно) [109].

Якщо всі оператори зайняті, то включається система інтелектуальної обробки виклику - абонент отримує інформацію про прогнозований час очікування відповіді оператора і за допомогою голосових меню може прослухати інформацію яка його цікавить. Так само він може самостійно ввести які або дані в систему - наприклад, замовити авіаквиток і оплатити його зі свого банківського рахунку.

Часто система інтелектуальної обробки виклику дозволяє вирішити проблеми більшості позвонивших, перемикаючи абонента на "живого" оператора тільки в нестандартних випадках. Але слід враховувати, що така повністю автоматична схема роботи не подобається досить великому відсотку позвонивших - тому бажано надавати бажаним можливість обслуговуватися за допомогою операторів [108].

На вакансію операторів приходять в основному новачки. Звичайно, для будь-якого call - центру ідеальним варіантом було б взяти на роботу вже навченого професійного оператора, але таке трапляється нечасто. Напрацювавши навички ведення телефонних переговорів, люди зазвичай не затримуються на позиції оператора, а розвивають їх далі, піднімаючись по професійній драбині. Претендуючи на вакансію оператора повинні володіти навичками

роботи з комп'ютером, високою швидкістю друку, а головне - приємним тембром голосу і гарною дикцією. Людина, що здійснює телефонні контакти з клієнтами, формує думку про компанію і робить вплив на кінцеве рішення споживача, чи звертатися до її послуг. Його голос повинен викликати симпатію і бажання продовжити розмову[105,106].

Підготовка постійних операторів, що працюють в call - центрі (незалежно від того, чи працюють вони в " виділеному " або в " загальному " режимі) зводиться до ознайомлення людей з новим проектом, розповіддю про алгоритм роботи (знайомством з новим комп'ютерним інтерфейсом) та вимогам до одержуваної інформації. Зрозуміло, в ході такого тренінгу операторам надається інформація з деяким "надлишком " для того, щоб вони розуміли загальну картину роботи нового сервісу, в нашому випадку банку.

У випадку роботи спеціалізованих ліній, для роботи на яких залучаються фахівці (лікарі, юристи, економісти тощо), крім тренінгу з базових питань обслуговується сервіс, таких співробітників доводиться вчити роботі з устаткуванням call - центру та знайомити їх із системою контролю їх роботи (а фіксується і контролюється практично кожен крок) [111,113].

Завершальним етапом підготовки такого нового сервісу до роботи є рольові ігри, в ході яких оператори - фахівці вчаться правильно говорити по телефону і освоюються в новій для себе ролі.

До недавнього часу на українському ринку панувало уявлення про call - центрі , як про високотехнологічної телекомунікаційної послугі. Насправді на висококонкурентної арені call - центр є потужним і ефективним інструментом продажів і маркетинговим інструментом.

Схематично роботу операторів можна описати таким чином. Оператори працюють за розкладом, який складається супервізором (начальником call - центру, менеджером з персоналу) і в кінці кожного робочого дня вивіщується на інформаційну дошку. Найчастіше, це дванадцять годин в режимі «два через два» з обов'язковим чергуванням ночами за графіком та додатковими змінами. Оператор повинен приходити на роботу без запізнення за 15-20

хвилин до початку роботи. Час свого приходу і виходу в обов'язковому порядку відзначати у системі.

Оператор повинен повідомляти безпосередньому начальнику про неможливість виходу на роботу не пізніше, ніж за 24 години до зазначеного дня. У вихідні дні зв'язуватися по мобільному телефону з особою, яка приймає рішення (супервізор проекту, керівник проекту, менеджер по персоналу). Оператор зобов'язаний знати контактні телефони менеджерів і керівників. Дзвінки особистого характеру відбуваються з телефону охорони, супервізора або з телефону, який не задіяний у цей день для роботи. Оператор повинен перебувати на робочому місці не менше 50 хвилин на годину. Для дотримання графіків перерв на кожному робочому місці оператора на моніторі прикріплений графік перерв. Оператор має право залишати робоче місце тільки у вказаний у графіку час. Якщо виникає нагальна потреба зробити перерву поза графіком, оператор зобов'язаний поставити супервізора до відома про таку необхідність. Наприкінці робочого дня оператор зобов'язаний закрити всі робочі програми, а в разі, якщо на комп'ютері не передбачається робота іншого оператора, вимкнути комп'ютер[125].

Оператор повинен своєчасно освоювати інформацію по проекту, необхідну для обслуговування лінії. Оператор отримує всю інформацію для роботи над проектом на тренінгу, який проводить супервізор перед початком роботи. Оператор зобов'язаний володіти інформацією по кожній лінії, на якій він працює, а також своєчасно повідомляти супервізору або керівнику проекту про нестачу інформації, виявленої їм під час проекту. Оператору забороняється давати абоненту не підтверджену у супервізора інформацію.

Оператор не має права давати по телефону інформацію про call - центр в тому числі: рід діяльності, місце розташування, контакти, імена співробітників, а також повідомляти додаткову інформацію, крім тієї, що передбачена у схемі розмови для даного проекту [129].

Оператор зобов'язаний дотримуватися етику спілкування по телефону, бути витриманим і незворушним при роботі.

Оператор не може самостійно вибирати проект або відмовлятися від вже діючого. Він зобов'язаний виконувати обсяг роботи, зазначений йому супервізором або керівником проекту[131,132,133].

На кожному проекті проводиться перевірка якості роботи оператора (контрольний прозвон , прослуховування розмов, заповнення бази, кількості здійснених дзвінків, атестація).

Таким чином, виходячи з вищесказаного, ми можемо зробити висновок, що робота оператора Call- центру, має наступні специфічні особливості:

- Чіткі, конкретні обов'язки,
- Найсуворіша дисципліна,
- Відсутність ініціативи,
- Робота під постійним контролем,
- Одноманітність і монотонія,
- неухильне дотримання схеми роботи, відсутність всякого роду творчості,
- «Рвані», аритмічний навантаження (залежно від особливостей виконуваного проекту, часу доби, дня тижня.),
- наявність нестандартних ситуацій, в яких потрібно дотримуватися витримку і терпіння[135].

2.2. Збільшення кількості оброблених викликів call центрів

Розглянемо методи, що дозволяють обробити найбільшу кількість викликів найменшим числом операторів.

1. Організація розподіленої завантаження операторів. У такому разі всі виклики шикуються в деяку подобу черги та розподіляються серед всіх операторів. Цим методом ми намагаємося обробити максимальну кількість викликів спільними силами всіх операторів.

2. Організувати структуру автоматичного автовідповідача, який дозволяє частково відповідати на питання клієнтів і робити розсилання відомчих викликів. Таким чином можна розвантажити існуючу систему операторів.

3. Організувати буферну чергу. Основна функція цієї черги - обробляти надлишковий трафік. Наприклад, у нас є 5 операторів. Звичайно одночасно обробляється 4 виклику, проте періодично приходять 6 викликів. Щоб шостий виклик не був загублений, організовується буферна черга, куди ставиться цей виклик, і де йому програється приблизно таке повідомлення: «Вибачте, всі оператори зараз зайняті, зачекайте хвилинку, вам обов'язково дадуть відповідь». Як тільки звільняється оператор, цей дзвінок надходить до нього. Таким методом ми передбачили надлишковий трафік і змогли не втратити виклик[118,141].

Для реалізації розподіленої завантаження операторів call центрів можуть використовуватися такі алгоритми:

1. З початку. Перший виклик направляється першому оператору call центру, другий - другому і т.д. Цей алгоритм характерний високим навантаженням на перших операторів.

2. По колу. Кожен наступний виклик направляється наступному оператору. Якщо оператор зайнятий, то він пропускається.

3. Кожен наступний виклик направляється оператору, який не був задіяний найдовше з моменту останнього дзвінка.

4. Кожен наступний виклик направляється оператору, який має найменший показник робочого часу з моменту початку прийому викликів.

5. Кожен наступний виклик направляється оператору, який має найвищу кваліфікацію і не був задіяний найдовше з моменту останнього дзвінка.

6. Кожен наступний виклик направляється оператору, який має найвищу кваліфікацію і найменший показник робочого часу з моменту початку прийому викликів[159].

У ході реалізації подібних алгоритмів виникає наступна проблема: необхідно точно відслідковувати, чи готовий оператор call центру прийняти виклик. Для цього існує наступна схема:

- На початку дня оператор приходить на робоче місце і виробляє «Вхід в систему». УАТС фіксує час входу і номер агента.
- Після того, як оператор call центру буде готовий прийняти виклик, він виробляє «Вхід в роботу». З цього моменту оператор може приймати виклики. Система реєструє кількість оброблених викликів, час обробки, кількість втрачених викликів, а також всі інші параметри.
- Якщо оператору необхідно відійти з робочого місця, то він виробляє «Вихід з роботи». У цьому випадку система реєструє час виходу і не перемикає на цього оператора виклики які надійшли.
- По закінченні робочого дня оператор виробляє «Вихід з системи»[160,162].

Відповідно, для оцінки роботи call центрів були створені системи звітності. Ці системи акумулюють дані роботи call центрів і на виході видають звіт супервізору (людині, що відповідає за нормальну роботу call центру). Ці звіти зазвичай містять інформацію про те, скільки і яким чином було отримано та оброблено викликів в call центрі в цілому і кожним оператором окремо. За звітом супервізор в змозі оцінити ефективність роботи call центру, необхідні зміни і доповнення. Також у випадку використання схеми вхід/вихід з системи за звітом можна визначити, яка ефективність роботи кожного оператора окремо.

Наступним етапом розвитку call центру може стати система маршрутизації, що дозволяє враховувати очікуваний час знаходження виклику в черзі, час доби і дня тижня, час знаходження в черзі, здійснюючи зміна пріоритету в залежності від часу перебування в черзі і перенаправлення в більш вільну чергу з вищим пріоритетом. Такі системи можуть на кожному кроці повідомляти абонента різними повідомленнями і можуть об'єднуватися з системами IVR. Це означає, що клієнт на будь-якому етапі встановлення з'єднання з оператором call центру може піти в «самостійне плавання» і

здійснити переведення виклику на потрібну людину без участі оператора[132].

Також подібні системи можуть маршрутизувати виклики на основі іншої доступної інформації, наприклад, АОНа (номера подзвонившого абонента). Припустимо, нам відомо, що абонент з номером, що починається з цифр 12345, дзвонить тільки в бухгалтерію, тоді цей виклик може бути переадресований без участі оператора, використовуючи тільки кошти УАТС і call центру. Цю систему можна доповнювати можливостями комп'ютерно - телефонної інтеграції і створювати схеми, що дозволяють маршрутизувати виклики на основі інформації, додатково введеної користувачем[163,172].

2.2.1. Поліпшення якості обробки викликів call центрів. Як було зазначено вище, у call центрі є дві основні задачі: збільшення оброблених викликів або мінімізація втрачених викликів і підвищення якості обробки викликів. В тій чи іншій компанії перша або друга задача може бути основною. Головне для цих компаній - це прийняти виклик і обробити його. Неприпустимо, щоб клієнт почув «Зайнято». Загальний час обробки виклику мало, проте операторам call центру надходить велика кількість дзвінків.

Характерним прикладом структури, у якої основним завданням бути збільшення якості обробки виклику, може бути служба технічної підтримки (гаряча лінія) тієї чи іншої великої компанії. Специфікою даної служби є невеликий потік викликів, однак кожен виклик займає значний час, причому якщо клієнт і стерпить деякі труднощі при спробах подзвонити в цю службу, то його неякісне обслуговування може вплинути на його відношення до компанії, що абсолютно неприпустимо. Таким чином, завдання поліпшити якість обробки викликів важлива не менше, ніж завдання ухвалити ці виклики. Зараз хотілося б зупинитися на питанні підвищення якості обробки викликів[168,169].

Методів домогтися цього, всього три:

- Покращення умов праці на робочому місці оператора call центру .

- Інтеграція оточення робочого місця оператора з базами даних компанії .

- Впровадження додаткового розширеного сервісу.

Під поліпшенням умов праці на робочому місці оператора мається на увазі установка більш зручних терміналів, використання головних гарнітур, впровадження локальної комп'ютерно-телефонної інтеграції. Основна мета поліпшення умов праці на робочому місці оператора call центру - це збільшення швидкості обробки виклику оператором за рахунок створення комфортного робочого місця[180].

Під інтеграцією оточення робочого місця оператора з базами даних мається на увазі створення глобальної системи комп'ютерно-телефонної інтеграції, інтегрованої з базами даних компанії. Основною метою подібної інтеграції є прискорення роботи оператора call центру за рахунок прискорення отримання оператором інформації про клієнта. Наприклад, клієнт придбав телевізор у кредит. Його дані, такі як, прізвище ім`я по-батькові, паспортні данні, адреса, телефон були занесені в базу даних банку. При дзвінку клієнта станція визначила його номер і Маршрутізований виклик оператору call центру, видавши на його екран, використовуючи засоби комп'ютерно-телефонної інтеграції, номер телефону, паспортні данні і т.д. Якщо клієнт звертався до call центру, то дані про розмову та кількість дзвінків скоєних клієнтом до call центру, також заносяться в базу даних і при можливому наступному дзвінку ця інформація може бути видана на екран оператора call центру. Таким чином і збільшується швидкість обробки виклику оператором[181].

Висновок до другого розділу

Службовці банку не в меншій мірі, ніж представники інших професій, схильні до «емоційного вигорання». «Рвані» перевантаження, велика кількість дзвінків, одноманітність пропонованої клієнтам інформації, часто неадекватні запити і претензії клієнтів, необхідність збереження спокою і витримки в нестандартних ситуаціях визначають специфіку професійної діяльності консультантів - операторів call - центру банку, яка впливає на характер формування феномену «емоційного вигорання», сприяє більшому розвитку певних симптомів. У службовців банку - це «загнаність в клітку», «редукція професійних обов'язків», «емоційна відстороненість» і «особистісна відстороненість», фази «резистенцію» і «напруження».

РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ CALL – ЦЕНТРУ

3.1. Організація, методи та методики дослідження. План емпіричного дослідження

Для досягнення мети, для виконання завдання та для підтвердження або скасування гіпотез було використано комплекс методів, зокрема такі:

Теоретичні: аналіз наукової літератури за темою дослідження, логіко-психологічний аналіз (класифікація, систематизація, порівняння, узагальнення) – для розкриття психологічного змісту стресостійкості банківських працівників.

Емпіричні: опитування за допомогою методик - ”Діагностика стану стресу” (автор: К. Шрайнер) – для виявлення стресостійкості; опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Иванченко и др.) - для виявлення схильності до стресу; методика виявлення стресостійкості та соціальної адаптації (Холмса та Раге) - для виявлення ступеня стресостійкості; тест «Самооцінка психічних станів» (по Айзенку) - для виявлення психічних станів; «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім. С.М.Кірова) - для виявлення початкового стадії нервово-психічної нестійкості; Опитувальник «САН» - для виявлення самопочуття, активності та настрою; тест на стресостійкість (Розов В.І.) - для виявлення стресостійкості; опитувальник нервово-психічної напруги (Немчін Т.А.) - для виявлення психічної напруги.

Отримані в ході дослідження дані оброблялись методами математичної статистики (для порівняння емпіричних розподілів ми використовували порівняння зведених показників відносних частот) з наступною якісною інтерпретацією та змістовними узагальненням даних.

Дослідження бакалаврської роботи проводились на базі: «ПриватБанку». В емпіричному дослідженні брали участь (120 осіб) банківських працівників (відділ служби підтримки клієнтів).

3.2. Аналіз та інтерпретація показників стресостійкості банківських працівників

Для виявлення стресостійкості банківських працівників, яка може впливати на ефективність роботи, ми у нашому дослідженні акцентували увагу на наступних методиках.

Використовуючи методику "Діагностика стану стреса" (автор: К. Шрайнер), виявили наступні дані (табл. 3.1.)

Таблиця 3.1.

Показники діагностики стану стресу банківських працівників за методикою "Діагностика стану стреса" (автор: К. Шрайнер)

Рівень показника	Високий рівень. Стримано	Середній рівень. Помірно	Низький рівень. Стомлено
К-ть працівників	85	31	4
З. к-ть %	71%	26%	3%

Примітка: к-ть – кількість; з.к-ть – загальна кількість; % - відсоток

Отже, до високого рівня вираженості стресостійкості банківських працівників належить 85 чоловік (71%); до середнього рівня стресостійкості банківських працівників належить 31 чоловік (26%); до низького рівня стресостійкості банківських працівників належить 4 чоловіка (3%). Більш детальний аналіз результатів ми представляємо в діаграмі (рис. 3.1.).

Виходячи з наведеної діаграми, ми спостерігаємо, що для 71% працівників характерно стриманий стан стресу. Це показує, що працівники ведуть себе в стресовій ситуації досить стримано. Вони не дратуються на інших людей і не налаштовані звинувачувати себе. Для 26% працівників відповідно характерна помірний стан стресу. Це показує, що вони не завжди правильно поведуться в стресовій ситуації. Іноді вони вміють зберігати самовладання, але бувають також випадки, коли вони заводяться через

дрібницю і потім про це шкодують. Для 3% працівників характерно перевтома та виснаження. Вони часто втрачають самоконтроль в стресовій ситуації і не вміють володіти собою. Внаслідок цього страждають і вони самі і оточуючі їх люди.

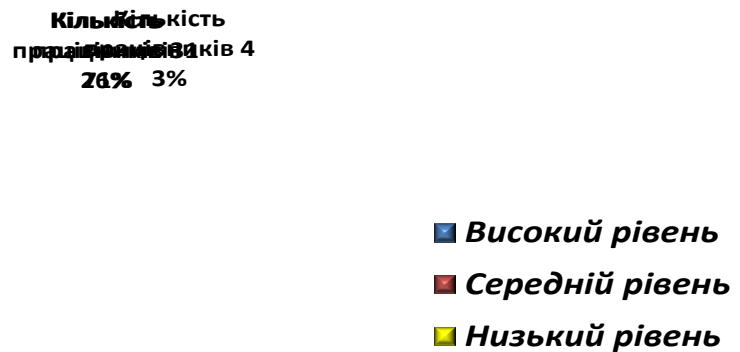


Рис. 3.1. Показники діагностики стану стресу працівників ПриватБанку за методикою "Діагностика стану стреса" (автор: К. Шрайнер)

Отже, більшість (71%) банківських працівників відділу служби підтримки клієнтів «ПриватБанку» є стресостійкими в критичних ситуаціях.

Обробка даних методики «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.) дала можливість одержати наступні результати, що відображенні в (табл. 3.2.).

Таблиця 3.2.

Показники симптомів стресу працівників за методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.)

Рівень показника	Не схильні до стресу	Низька схильність до стресу	Середня схильність до стресу	Висока схильність до стресу
К-ть людей	5	78	25	12
К-ть у %	4%	65%	21%	10%
З. к-ть у %	4%	96%		

Примітка: к-ть – кількість; з.к-ть – загальна кількість; % - відсоток

Отже, з таблиці ми спостерігаємо, що показники не схильності до стресу має 4% (3 чоловіки); показники низької схильності до стресу – 65% (52 чоловіка); показники середньої схильності до стресу – 21% (17 чоловіків) та показники високої схильності до стресу – 10% (8 чоловіків). Динаміку показників ми продемонстрували на діаграмі (рис. 3.2)

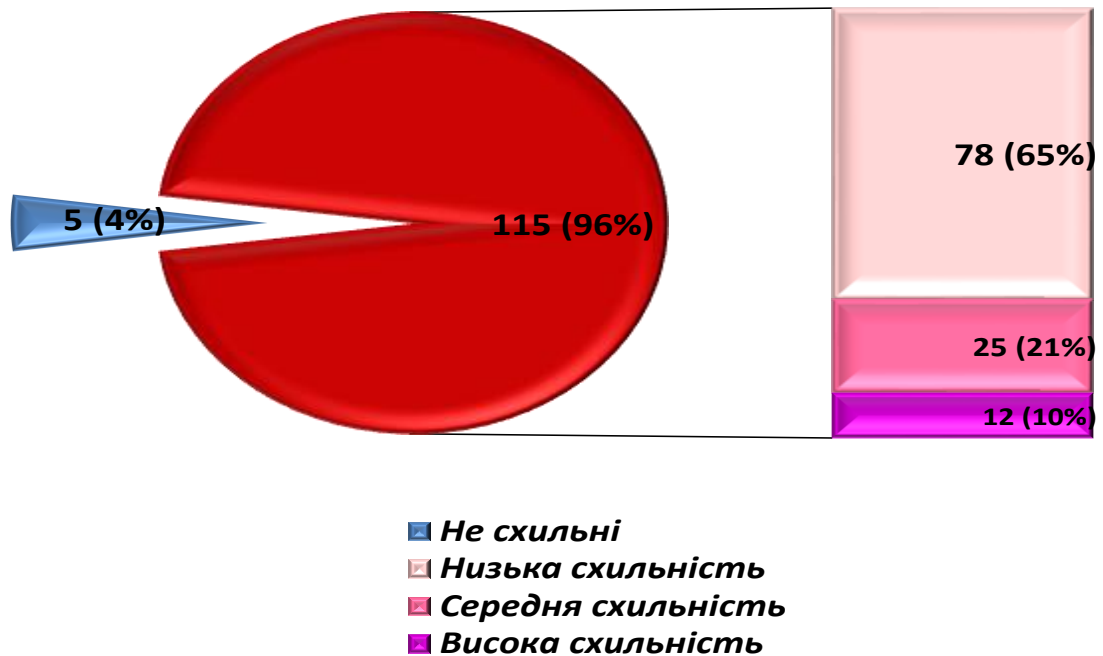


Рис. 3.2. Показники симптомів стресу працівників за методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.)

З наведеної діаграми видно, що працівники, які бачать себе і навколишній світ в рожевому кольорі складає 4%. – це не схильні до стресу.

Працівники, які піддаються високій схильності до стресу складають 10%. Відчутий ними стрес загрожує їх здоров'ю та майбутньому.

Працівники з низькою схильністю до стресу становить 65%. Для їхнього життя характерні діяльність і напруга. Вони схильні до стресу як в позитивному сенсі (прагнуть добитися чого), так і в негативному (вистачає проблем і турбот).

Працівники з середньою схильністю до стресу становлять 21%. Вони безперервно борються «за своє місце під сонцем», честолюбні і мріють про кар'єру, досить залежні від чужих оцінок, що постійно тримає їх у стані

стресу. Подібний спосіб життя, може привести до успіху в особистому чи професійному житті, але не принесе їм радості.

Обробка даних методики «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса и Раге» дала можливість одержати наступні результати (табл. 3.3.)

Таблиця 3.3.

Показники рівня ступеня опору стресу за методикою «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса и Раге»

	Рівень показника опору стресу		
	Високий	Порогів (граничний)	Низький
К-ть чоловіків	15	75	30
З. к-ть у %	12,5%	62,5%	25%

Примітка: к-ть – кількість; з.к-ть – загальна кількість; % - відсоток

З таблиці ми бачимо, що 12,5% працівників має високий ступень опору до стресу. Працівники, які мають пороговий (граничний) опір до стресу - 62,5%. Працівники низького рівня опору до стресу - 25%.

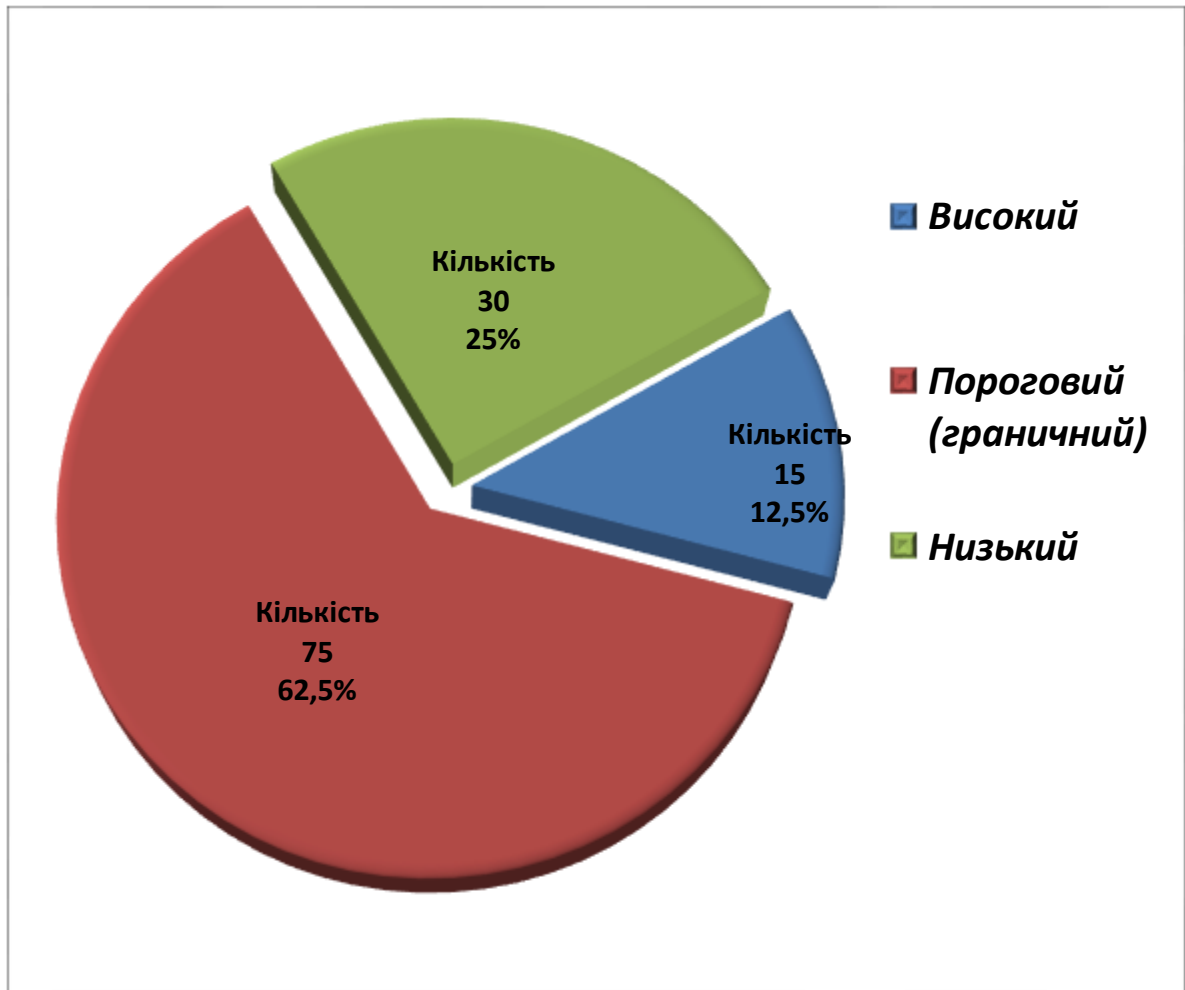


Рис. 3.3. Показники рівня ступеня опору стресу за методикою «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса и Раге»

З діаграми (рис. 3.3.) ми спостерігаємо, що у 25% банківських працівників присутній низький ступінь опору до стресу. Це значить, що має місце реальна небезпека, щодо психосоматичних захворювань, оскільки близькі показники до фази нервового виснаження.

Пороговий (граничний) ступінь опору до стресу складає 62,5%. Це значить що банківські працівники мають середній рівень опору до стресу, тобто, вони знаходяться на межі між високим та низьким опором до стресу. Також вони можуть бути схильні до соматичних захворювань.

Високий рівень опору до стресу складає - 12,5%. Це значить, що банківські працівники не мають тенденції до психосоматичних захворювань.

Обробка даних методики «Самооцінка психічних станів» (за Айзенком) дала можливість одержати наступні результати, що відображенні в табл. 3.4.

Таблиця 3.4.

Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою «Самооцінка психічних станів» (за Айзенком)

Рівень показника	Тривожність	Фрустрація	Агресивність	Ригідність
Низький	65%	60%	60%	30%
Середній	35%	40%	40%	60%
Високий	-	-	-	10%

За наведеною таблицею видно, що показник тривожності у банківських працівників має такі значення за низьким рівнем – 65%, за середнім рівнем – 35%. Показник фрустрації має такі значення – низький рівень – 60%, середній – 40%. Показник агресивності має такі значення – низький – 60%, середній – 40%. І показник ригідності має такі значення – низький рівень – 30%, середній рівень – 60%, а високий рівень – 10%.

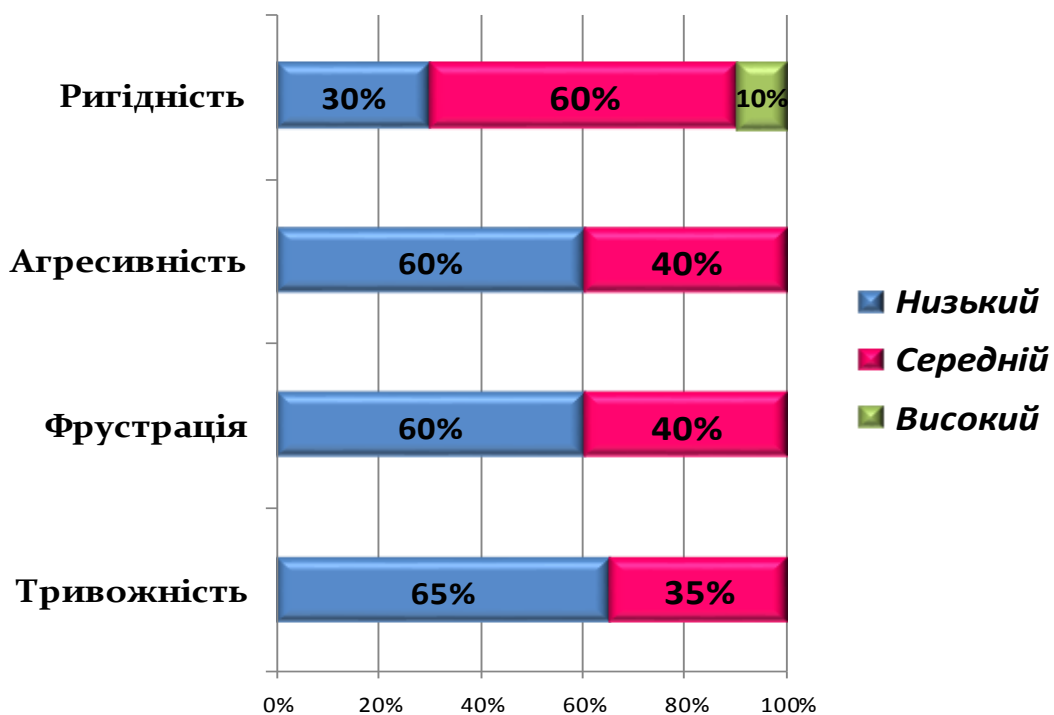


Рис. 3.4. Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою «Самооцінка психічних станів» (за Айзенком)

З діаграми ми бачимо, що у 65% працівників виявлений низький рівень тривожності. Ці працівники не відчувають напруги або нервозності у зв'язку з виникненням стресових ситуацій.

У 35% працівників виявлено середній рівень тривожності. Це значить, що банківські працівники схильні до тривожності в стресових ситуаціях.

У 60% працівників виявлений низький рівень фрустрації. Ці працівники не мають високу самооцінку, стійкі до невдач і не бояться труднощів.

У 40% працівників виявлено середній рівень фрустрації. Це значить, що банківські працівники мають адекватну самооцінку і вони за фрустровані.

Для 60% банківських працівників характерним є низький рівень агресивності. Ці працівники досить спокійно й виважено сприймають робочий процес, і пов'язані з ним труднощі. У 40% працівників виявлено середній рівень агресивності. Це значить, що працівники ПриватБанку мають схильність у взаємодіях з людьми, досить нестримані і мають труднощі в спілкуванні.

У 10% працівників домінує високий рівень ригідності. Для них характерним є незмінність поведінки, поглядів і переконань, навіть якщо розходяться й не збігаються з реальними обставинами життя. Для 30% банківських працівників характерний низький рівень ригідності. Це значить, що вони більш схильні до переконань у своїх поглядах та у поведінці. Середній рівень ригідності складає – 60% банківських працівників. Це вказує, що вони мають низький рівень прояву цієї якості під час роботи.

Методика НПУ призначена для початкового виявлення ознак нервово-психічної стійкості. Вона дозволила виявити окремі ознаки особистісних порушень, а також оцінити вірогідність їх розвитку і прояву в поведінці і діяльності людини.

Аналіз результатів дозволив уточнити окремі біографічні відомості, особливості поведінки та стану психічної діяльності людини в різних ситуаціях.

Результат анкетування визначається за десятибальною шкалою, на підставі якої виноситися висновок про групу нервово-психічної стійкості. Виділено чотири такі групи:

1. Висока нервово-психічна стійкість;
2. Хороша нервово-психічна стійкість;
3. Задовільна нервово-психічна стійкість;
4. Незадовільна нервово-психічна стійкість.

Обробка даних дала можливість отримати наступні дані, що відображенні в таблиці 3.5 (див. в дод. табл. 1., 2., 3.).

Таблиця 3.5.

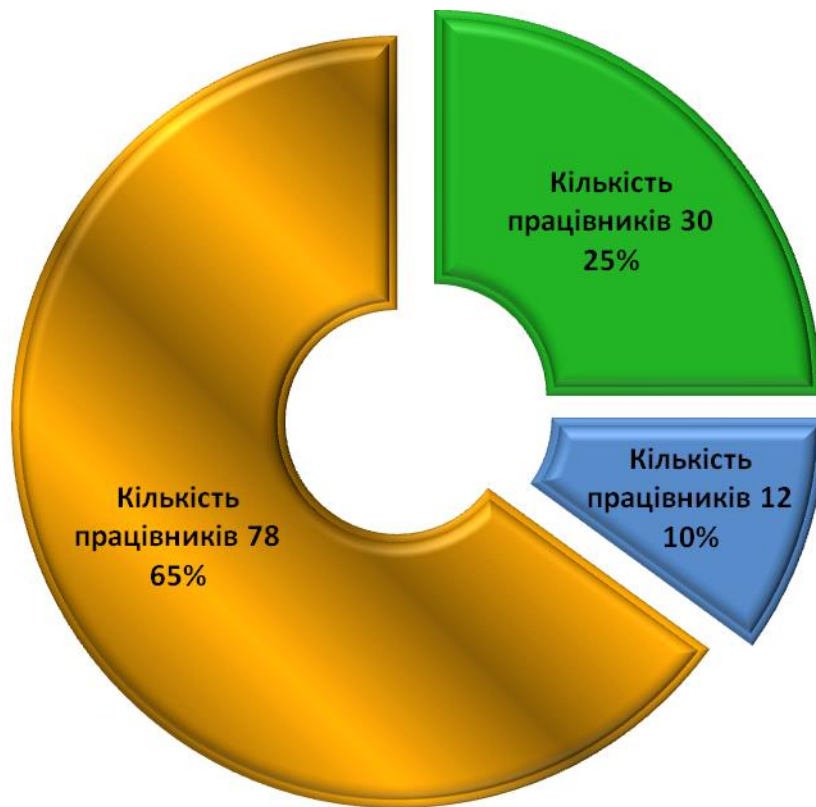
Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою (Методика НПУ)

	<i>Показники рівня нервово-психічної стійкості</i>		
	<i>Добра НПУ</i>	<i>Задовільна НПУ</i>	<i>Незадовільна НПУ</i>
К-ть чоловіків	12	78	30
З. К-ть у %	10%	65%	25%

Примітка: к-ть – кількість; з.к-ть – загальна кількість; % - відсоток

Аналіз результатів дозволяє зробити наступні висновки: отже, з таблиці ми спостерігаємо, що показники доброї НПУ має - 10% (12 чоловік); показники задовільної НПУ має – 65% (78 чоловік); показники незадовільної НПУ має – 25% (30 чоловік).

Більш детальний аналіз результатів ми представляємо в діаграмі (рис. 3.2.).



■ Добра НПУ ■ Задовільна НПУ ■ Незадовільна НПУ

Рис. 3.5. Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою (Методика НПУ)

У 10% (12 осіб) банківських працівників виявлено показник доброї нервово-психічної стійкості. Це показує, що нервово-психічні зриви малоймовірні. При наявності інших позитивних даних можна рекомендувати на спеціальності, що вимагають підвищеної нервово-психічної стійкості.

Задовільну нервово-психічну стійкість мають 65% (78 осіб) банківських працівників. Це показує, що нервово-психічні зриви вірогідні, особливо в екстремальних умовах. Отже, необхідно враховувати цей факт при винесенні висновків щодо професійної придатності.

Незадовільною нервово-психічної стійкістю мають 25% (30 осіб) банківських працівників. Це показує, що у цієї категорії банківських працівників є висока ймовірність до нервово-психічних зривів. І їм необхідно додаткове медобстеження психіатра, невропатолога.

Таким чином, з усього вище зазначеного ми можемо зробити висновок, що показники рівня нервово-психічної нестійкості більш за все у «Задовільної» НПУ - 65% (78 осіб). Це можна пояснити тим, що у людини вже пройдений етап особистісного становлення, він має більше життєвого досвіду, легше орієнтується в стресових ситуаціях і володіє більшою нервово-психічною стійкістю при адаптації. Визначено конкретні життєві цілі, сформовані інтереси, вироблені механізми особистісного самозбереження.

Обробка даних методики «Опитувальник САН» дала можливість одержати наступні дані, що відображенні в табл. 3.6.

Таблиця 3.6.

Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою «Опитувальник САН»

	Самопочуття	Активність	Настрій
З. к-ть чоловіків	120	120	120
Середнє значення	4,7	4,6	5,2

Примітка: к-ть – кількість

Отже, з таблиці ми спостерігаємо, що показники «Самопочуття» має середнє значення – 4,7 (з 120 осіб); показники «Активності» має середнє значення – 4,6 (з 120 осіб) та показники «Настрій» має середнє значення – 5,2 (з 120 осіб).

Динаміку показників ми продемонстрували в діаграмі (рис. 3.6.).

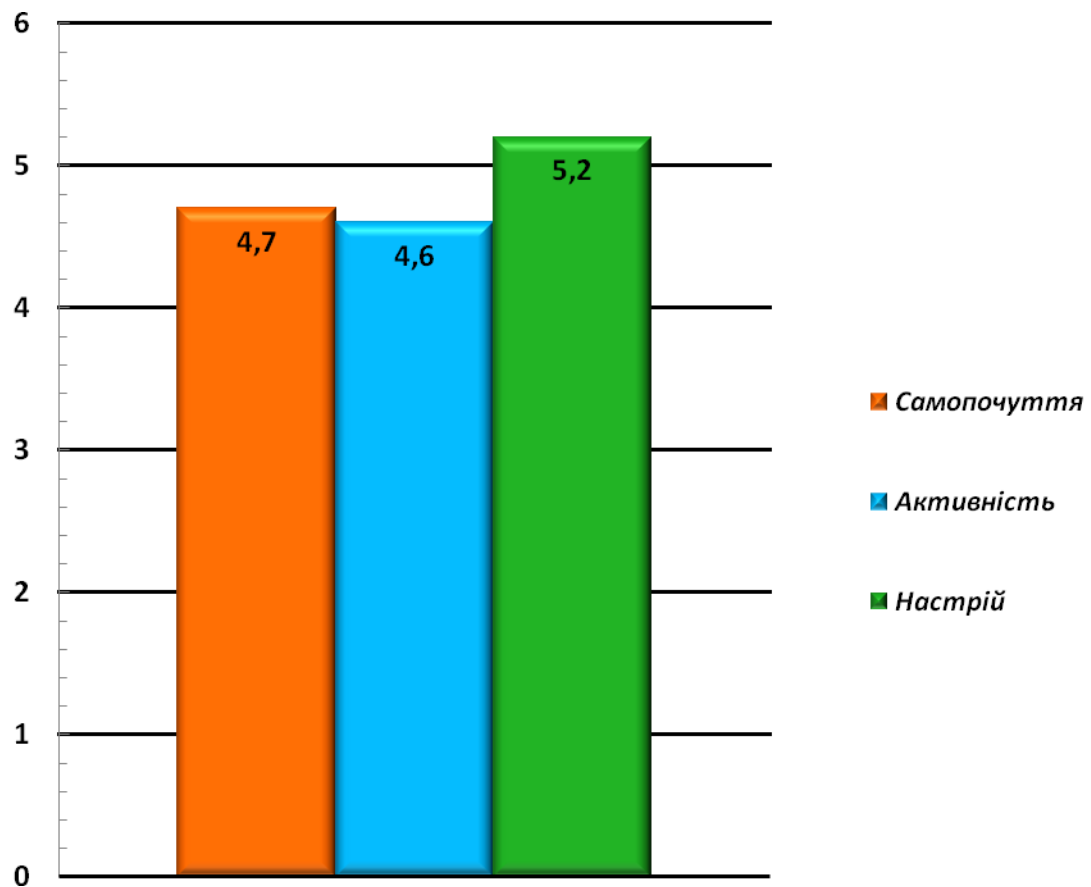


Рис. 3.6. Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою «Опитувальник САН»

З графіку ми бачимо, що середнє значення показника «Настрою» (5,2) значно відрізняється від показників «Самопочуття» (4,7) та «Активності» (4,6), які граничать. Це значить, що банківські працівники на даному етапі є стомленими. Так як по мірі зростання стомленості співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття та активності в порівнянні з настроєм.

Обробка даних методики «Тест на стресостійкість Розов В.І.» дала можливість одержати наступні дані (табл. 3.7.)

Таблиця 3.7.

Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою «Тест на стресостійкість Розов В.І.»

Показники	високий	середній	Низький
К-ть осіб	24	88	8
З. к-ть у %	20%	73%	7%

Примітка: к-ть – кількість; з.к-ть – загальна кількість; % - відсоток

Отже, з таблиці ми спостерігаємо, що показники високої стресостійкості має – 20% (24 чоловіка); показники середньої стресостійкості має – 73% (88 чоловік); показники низької стресостійкості має – 7% (8 чоловік).

Більш детальний аналіз результатів ми представляємо в діаграмі (рис. 3.7.).

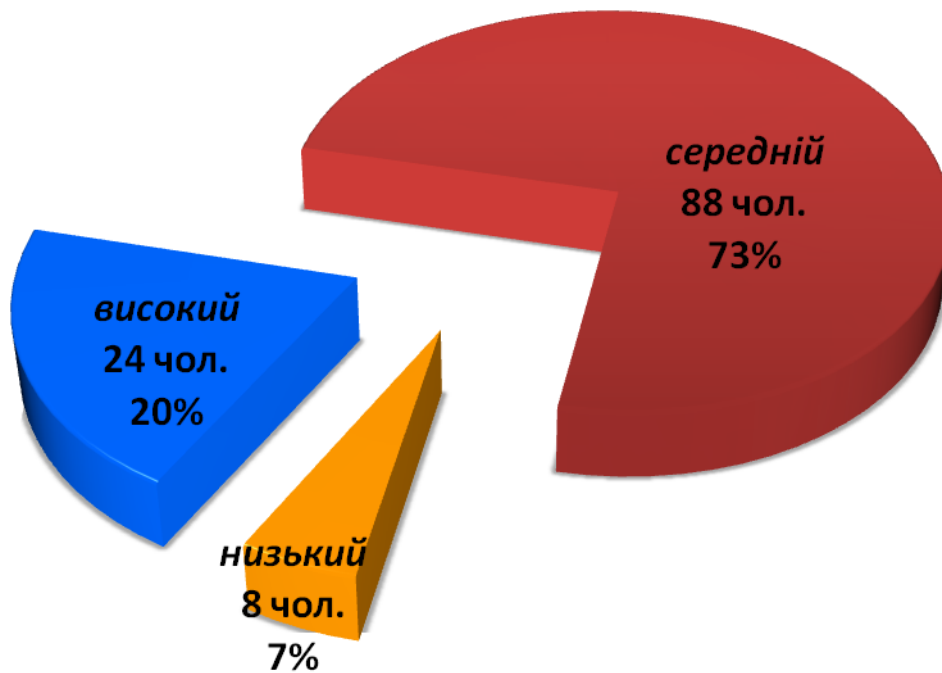


Рис. 3.7. Показники рівня самооцінки психічних станів працівників за методикою «Тест на стресостійкість Розов В.І.»

Виходячи з наведеної діаграми, для 20% працівників характерно висока стійкість до стресових ситуацій і впливу стресу; для 73% працівників характерно середній рівень стресостійкості та для 7% працівників характерно низький рівень стресостійкості. Це значить, що вони дуже вразливі до стресу.

Після обробки даних методики «Опитувальник нервово-психічної напруги Т.А. Немчина» були виявлені наступні показники (табл. 3.8.).

Таблиця 3.8.

Показники рівня нервово-психічної напруги працівників за методикою «Опитувальник нервово-психічної напруги Т.А. Немчина»

Показники	Середня «інтенсивна» НПН	Слабка «детензивна» НПН	Надмірна «екстенсивна» НПН
К-ть осіб	46	2	72
З. к-ть у %	38%	2%	60%

Примітка: к-ть – кількість; з.к-ть – загальна кількість; % - відсоток

Отже, з таблиці ми спостерігаємо, що показники середня «Інтенсивна» НПН має – 38%; показники слабка «Детензивна» НПН має – 2% та показники Надмірна «Екстенсивна» НПН має 60%.

Динаміку показників ми представляємо в діаграмі (рис. 3.8).

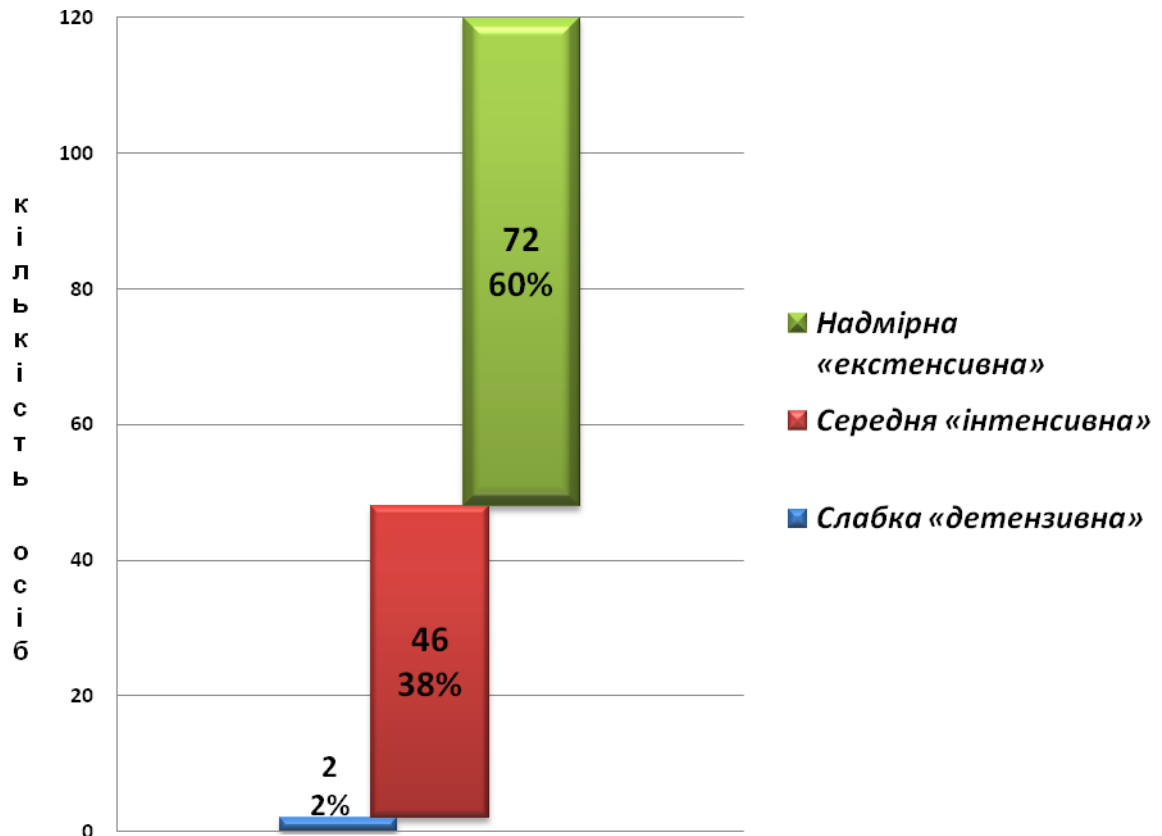


Рис. 3.8. Показники рівня нервово-психічної напруги працівників за методикою «Опитувальник нервово-психічної напруги Т.А. Немчина»

Виходячи с наведеної діаграми, для 38% працівників характерно середня «Інтенсивна» нервово-психічна напруга. Тобто ці працівники мають здатність сконцентруватися на будь-якій справі. Для 2% працівників відповідно характерно слабка «Детензивна» нервово-психічна напруга. Вони мають неординарну поведінку. Для зняття напруги їм потрібно додаткові методи. Крім цього, 60% працівників мають Надмірний «Екстенсивний» рівень напруги. Ці працівники прагнуть охопити одночасно якомога більше областей в житті.

3.3. Корекційна робота щодо подолання стресу банківських працівників

Під профілактикою несприятливих функціональних станів розуміється комплекс заходів, спрямованих на попередження розвитку або на ліквідацію (повну або часткову) вже виниклих станів.

У виробничій ситуації має бути оптимізаційна робота, що має на меті полегшення праці людини, може розглядатися як профілактика несприятливих функціональних станів. Виділяються наступні напрямки такої роботи:

1. Удосконалення засобів праці;
2. Раціоналізація робочих місць;
3. Оптимізація режиму праці та відпочинку;
4. Використання чергування операцій з навантаженням на різні функціональні системи;
5. Нормалізація факторів виробничого середовища;
6. Створення сприятливого соціально-психологічного клімату.

Коротко зупинимося на оптимізації режиму праці та відпочинку. Цей напрямок ергономічної роботи має спиратися на аналіз кривої працездатності. Такий аналіз дозволяє виділити критичні моменти, характеризуються значним зниженням продуктивності і зростанням стомлення. Час призначення перерви має припадати на початкові періоди зміни стану, тобто передувати появі вираженого зсуву на кривій працездатності.

Нерідко висловлюється думка, що сприятливий ефект коротких і частих пауз значніше, ніж у випадку більш тривалих і рідкісних. Дійсно, для багатьох видів праці, особливо монотонних, наявність частих коротких перерв для відпочинку дуже бажано. Слід зауважити, що не існує загального визначення терміна ПЕРЕРВА для різних видів виконуваної людиною діяльності. Перерва можна інтерпретувати і як час бездіяльності, і як

особливу фазу у виконанні завдання, і як розрив в роботі, нарешті як особливий період спокою. Деякі автори включають в перерви і періоди бездіяльності, які виникають на основі самої організації завдання, наприклад, час очікування при роботі за комп'ютером. Інші ж зараховують така бездіяльність до умовам, не полегшує, а ускладнює діяльність. В більшості діяльностей таке очікування надає організму певний період спокою, однак не зменшують загальну навантаження, якої схильний користувач. Це відноситься в першу чергу до тих періодів очікування, які тягнуть за собою психічну напруженість, тому їх тривалість важко передбачувана, і вони виникають у критичні моменти функціонування системи "Користувач-комп'ютер".

У відношенні роботи за дисплеєм має сенс вживати поняття ПЕРЕРВА тільки в разі паузи відпочинку, завершальній період напруженості, що виникла на попередніх відрізках роботи. Характеристики цієї напруженості і відносна величина фізіологічного і психічного стомлення змінюються залежно від особливостей попереднього завдання. Таким чином, час, в протягом якого людина діє, але не може відмовитися від попереднього завдання, не може називатися "перервою". Це всього лише пауза, чие значення для відпочинку не визначається тривалістю удаваної бездіяльності.

Крім перерахованих вище заходів використовують підхід, званий психопрофілактики несприятливих функціональних станів. В якості методів психопрофілактики застосовуються:

1. Психотерапія;
2. Оптимізація харчування;
3. Фармакотерапія;
4. Функціональна музика;
5. Аутогенне тренування і гіпноз;
6. Масаж і самомасаж;
7. Виробнича гімнастика;
8. Колірне оформлення приміщень;

9. Створення кабінетів психічних розвантажень.

Для кожної конкретної виробничої ситуації комплекс психопрофілактичних заходів розробляється в результаті значною аналітичної роботи, що передбачає діагностику специфіки конкретних несприятливих станів та вибір найбільш ефективних діючих на них методів. Представляємо перелік психокорекційної роботи щодо корекції та профілактики стресу в таблиці 3.9.

Таблиця 3.9

Об'єм психокорекційної роботи щодо корекції та профілактики стресу банківських працівників

Перелік	Вправи	Години
Знайомство/Вітання		5-10 хв.
Основна частина	Розминка що дозволяє зосередитися на роботі, коли групу необхідно заспокоїти і налаштувати на подальшу серйозну роботу	5-10 хв.
	Релаксація	20-30 хв
	Вправа: «Струсить» з себе напругу»	20-30 хв.
	Аутогенне тренування	20-30 хв
	Активна релаксація для кращого самопочуття	30 хв.
Вправа: рух концентрацією	20-30 хв.	

	Вправа: «Притулок»	40 хв.
	Вправа: «Рама з ведмедиків-тягучок»	30-40 хв.
	Вправа: «Різнокольорові повітряні кулі»	40 хв.
	Вправа: Складіть свої проблеми в ящик	20-30 хв.
	Класичні методи релаксації: Вправа: Відчуття тепла завдяки концентрації	60-120 хв.
	Вправа: Полотно бажань	15-20 хв.
	Активна релаксація для кращого самопочуття	20-30 хв.
Завершення заняття		10-15 хв.
Зворотній зв'язок		15-20 хв.
Всього	17 вправ	13 годин 15 хв.

ТРЕНІНГ СТРЕСОСТІЙКОСТІ

Розвиток навичок профілактики стресу

Мета: ознайомити учасників тренінгу з методами релаксації і надати можливість практикувати у своєму житті викладені техніки і отримувати дійсно ефективні результати.

ПРАКТИЧНА РОБОТА

Мета: ознайомити учасників тренінгу з методами релаксації і надати можливість практикувати у своєму житті викладені техніки і отримувати дійсно ефективні результати.

План проведення тренінгу.

1. Ритуал вітання.
2. З'ясування очікувань учасників від тренінгу.
3. Введення в тему сьогоднішнього заняття (в основний зміст).
4. Розминка.
5. Вправи і процедури, що дозволяють освоїти основний зміст заняття.
6. Висновок.
7. Зворотній зв'язок - шерінг.
8. Ритуал прощання.

Знайомство з групою

З'ясування очікувань учасників групи

Невелике повідомлення про тему тренінгу

Все більше людей скаржаться сьогодні на стрес. Наша професія висуває все більш високі вимоги до кожного з нас, ми повинні досягати бездоганних результатів в умовах постійного цейтноту і зростаючої конкуренції. Той час, протягом якого ми могли б відпочити і заспокоїтися або зайнятися своїми захопленнями, або невблаганно скорочується, або зникає зовсім. Результат: ми відчуваємо себе вичавленими, ми дратівливі і невірноважені, а в гірших випадках починається фізичне нездужання.

Сьогодні ми спробуємо з'ясувати, де криються Ваші стресори, якого вони роду і як Ви можете з ними впоратися. Крім цього, сьогодні ми спробуємо навчитися деяким прийомам по зняттю стресового напруження.

Методи релаксації, які ми будемо освоювати, легко застосовні і для людини, що не володіє досвідом. Навіть якщо Ви будете присвячувати цьому десять хвилин кожен день, Ви помітите, наскільки спокійніше і розслабленішою Ви станете реагувати на нескінченні вимоги навколишнього світу. Не дайте робочим будням поглинути Вас без залишку!

4. Розминка, що дозволяє зосередитися на роботі, коли групу необхідно заспокоїти і налаштувати на подальшу серйозну роботу (5-10хв)

Учасники встають і утворюють коло.

Зараз ми проведемо з вами розминку. Пофантазуйте. Уявіть, що у вас в вказівному пальці правої руки кульку уявної ртуті. Подумки перекотити її, не поспішаючи, по суглобах пальця, через долоню до згину кисті, потім далі, до ліктьовому згину і в плече ... Плавно підніміть руку ... Подумки перелийте ртуть у зворотному напрямку, обережно опускаючи і випрямляючи руку, але так, щоб ртуть «не вилилася». Покатайте ртуть по тілу ... Поверніть ртуть в руку ... На останньому розгинанні пальця «вилийте» ртуть на підлогу.

5. Що можуть запропонувати нам техніки релаксації?

Свідома релаксація, тобто зняття напруги тіла, розуму і душі, має дві великі переваги, видних навіть з першого погляду:

- a. привносить рівновагу в наші, як правило, метушливі і напружені будні;
- b. є кращою передумовою сконцентрованої та ефективної роботи.

Регулярна релаксація благотворно вплине на весь організм. Вона подарує Вашому тілу глибокий відпочинок і час на відновлення, а розуму і душі - цілющу відстороненість від буденних турбот. Вона стане для Вас надійним джерелом сил, які допоможуть Вам спокійно і розслаблено реагувати на ситуації стресу. Вам легше буде перенести й стану тривалого

напруги, і ситуацію гострої кризи - регулярна релаксація допоможе Вам в цьому більше, ніж методи «кризового менеджменту» або способи швидкого зняття напруги.

Вправа: розслаблення шії.

Сядьте в зручну позу, тримаючи спину прямо і вільно опустивши руки. Розслабте м'язи плечей і шії. Дихайте нормально. Потім на вдиху відведіть голову назад. На видиху нахиліть голову вперед, не нахиляючи при цьому вперед тулуба. Повторіть вправи два-три рази. Потім на вдиху підніміть голову. Видихніть і розслабтеся.

У повсякденному житті ми не одразу помічаємо напруження м'язів шії і спини. Завдяки даній вправі Ви зможете своєчасно розпізнавати і швидко і ефективно усувати стан напруженості в цих ділянках.

Крім того, ця вправа з успіхом може використовувати і для боротьби зі стресом. М'яко розтягуючи м'язи при кожному русі, Ви глибоко і усвідомлено дихаєте. Тим самим Ви тренуєте свої легені і привчаєте себе до більш усвідомленого відношенню до дихання в цілому. Глибоке, повільне дихання знімає напругу, що допомагає розслабитися тілу і душі.

По можливості виконуйте це і наступні вправи із закритими очима, це значно допоможе Вам сконцентруватися на собі.

Вправа: «струсіть» з себе напругу

Встаньте, розставивши ноги на ширину плечей і злегка зігнувши їх в колінах. Струшуйте руками, ногами, головою і плечима протягом 10 хв. Просто струсіть з себе всю напругу минулих годин, звільніться від нього. На закінчення сядьте в спокійний куточок і протягом п'яти хвилин спостерігайте за своїм диханням.

При диханні застосовуйте ту техніку, яка Вам найбільш приємна: поперемінне дихання через різні ніздрі, рахунок вдихів і видихів або відстеження вдихуваного повітря в тілі. Поекспериментуйте трохи і просто з'ясуйте, яка з цих технік для Вас краще.

Багатьом людям в русі легше переключитися з зовнішнього світу на внутрішній. Вправа на «струсування» допомагає струсити з себе важкі думки, контраст між рухом і зупинкою в цьому випадку не настільки явний, як у деяких інших вправах.

Аутогенне тренування

Слово «аутогенний» взято з грецької мови і означає «первісний, самородний». Термін «аутогенне тренування» має на увазі, що якийсь зовнішній поштовх запускає внутрішній процес, який потім виникає сам собою. Цей метод виник у 1930-х рр. на основі гіпнозу, подальша його розробка була здійснена берлінським вченим І. Х. Шульцця.

Вправа складається з шести частин, з яких ми представимо Вам більш детально дві перші. Обучаючися дуже швидко приходять до відчуття спокою, важкості і тепла. Відчуття важкості виникає через розслаблення м'язів, відчуття тепла - завдяки розширенню кровоносних судин і посиленого притоку крові. Весь організм розслабляється так, як він це робить під час сну, але тільки тут цей ефект виникає виключно завдяки відповідній концентрації.

Аутотренінг служить не тільки для загального розслаблення організму, він підвищує наші розумові здібності і здатність до зосередження. Як і деякі інші методи, він вважається важливим засобом профілактичної медицини. Одні тільки базові вправи (розслаблення м'язів і розширення кровоносних судин), безперечно, підвищують опірність організму і імунітет.

Активна релаксація для кращого самопочуття

Зокрема, заняття підрозділяються на такі етапи:

- a. розслаблення м'язів (відчуття важкості);
- b. розширення кровоносних судин (відчуття тепла);
- c. спокійне дихання;
- d. рівномірне серцебиття;
- e. відчуття тепла у внутрішніх органах (сонячне сплетіння);
- f. відчуття прохолоди в голові (холодний лоб).

Ці стани досягаються не силою волі, що працює з активною напругою, а просто концентрацією на певних уявленнях. Може бути, маленька попередня вправа допоможе Вам зрозуміти, що тут мається на увазі.

Вправа: рух концентрацією

Зіпріться на лікті і візьміть кінчиками пальців нитку з прив'язаним до неї маленьким предметом. Спробуйте, не роблячи ніяких навмисних рухів, силою однієї вистави надати коливанням потрібний напрямок.

Ви переконаєтеся, що це досить просто. Для експерименту Ви можете через деякий час змінити напрямок коливань, змусити предмет рухатися не взад-вперед, а, наприклад, зліва направо або по колу. Поспостерігайте за власними відчуттями, які Ви відчуваєте, впливаючи на рух предмета лише концентрацією своєї уваги.

Ця вправа наочно покаже Вам, що внутрішня зосередженість і свідомо концентрація цілком можуть спровокувати якусь помітну реакцію і навіть рух. У цьому суть аутотренінгу: концентруючись на тому, що Ваші м'язи все більше і більше розслабляються, Ви дійсно розслабляєте їх. Результат Ви відчуєте, відчувши тяжкість і розслабленість.

Вправа «Притулок»

Мета цієї вправи - викликати в учасників стан внутрішнього спокою і комфорту.

Час: 40 хв.

Завдання: Учасникам пропонується увійти в стан трансу і подумки створити собі притулок - спокійне і комфортне місце.

Тренер: «Зараз я просто прошу вас подумки створити собі притулок-таке місце, де б ви відчували себе дуже спокійно, дуже комфортно, де ніхто в цілому світі не може вас потурбувати без вашої згоди.

Це може бути що завгодно: ваша власна кімната, хатина в горах, курінь у лісі, берег моря, інша планета. Єдина умова - щоб ви відчували себе спокійно, комфортно, в безпеці. І коли ви знайдете або уявите собі таке місце, можете кивнути головою, я буду знати, що ви знайшли його.

І я прошу вас просто побути там ... дозволяючи собі повністю відчуті ці приємні почуття впевненості ... спокою ... комфорту ... І в цьому стані може змінитися час ... і кілька миттєвостей зараз можуть розтягнутися і стати кількома годинами і більше ... часом, достатнім для того, щоб можна було заспокоїтися, відпочити ... набратися сил ... І якийсь час я не буду до вас звертатися, і це абсолютно не буде вас турбувати ... Я не обмежую вас у часі ... Просто коли ви відчуєте себе заспокоєним і відпочилими, можете вийти зі свого притулку і повернутися сюди ... І ви знаєте, що для цього достатньо глибоко зітхнути і відкрити очі ».

Питання для зворотного зв'язку: Що ви відчували, виконуючи вправу? Що дала вам ця вправа?

Але не завжди достатньо засісти в затишному куточку і просто спробувати заспокоїтися. Іноді напруга буває таким сильним, що засмучення просто не йдуть з голови, повністю поглинаючи Ваші думки і почуття. Ви ніяк не можете перестати думати, наприклад, про сварку з колегою, про стосах паперів на Вашому робочому столі, розмові з начальством або про важливу конференції, яку Вам доведеться проводити наступного тижня.

З такими важкими думками дуже важко, якщо взагалі можливо, прийти до внутрішнього спокою і використовувати коротку паузу дійсно для розслаблення. Для цих і подібних випадків ми пропонуємо Вам наступну вправу:

Вправа: рама з ведмедиків-тягучок

Закрийте очі і зробіть три глибоких вдиху і видиху. Потім уявіть собі важку барочну раму для картини, позолочену або покриту срібною фарбою, з гарним орнаментом. У цю раму подумки помістіть зображення людини або ж символ події або ситуації, які Вас нервують. А тепер поринете в це уявне зображення, гарненько розгляньте його, поки ясно не побачите перед собою все дрібниці, поки не повірите, що картина дійсно знаходиться перед Вами і при бажанні Ви можете її помацати. А тепер починайте змінювати раму. Змініть її колір, поступово зробіть її легше, вже, витонченіше. Може бути,

Вам захочеться округлити кути. Поміняйте все, що здається Вам занадто важким і помпезним. В, врешті-решт, обклейте Вашу уявну раму суцільним візерунком з різнокольорових цукерок - ведмедиків-тягучок.

Ви помітите: те, що Ви помістили всередину Вашої уявної рами, почне втрачати свою вибухонебезпечність. Воно стане абсурдним, смішним, може бути, веселим, але в будь-якому випадку воно перестане бути таким, що лякає; разом зі страхом поступово буде йти і Ваше внутрішнє напруження. Ви тільки уявіть собі свого шефа в яскраво-рожевою, овальної і прикрашеної ведмедиками рамочці.

Такий же ефект має наступна вправа з повітряними кульками.

Вправа: Різнокольорові повітряні кулі (дозвольте полетіти своїм турботам).

Закрийте очі і зробіть три глибоких вдиху і видиху. Подумайте недовго про те, що в даний момент викликає у Вас найбільший стрес, і підберіть для цього подразника ключове слово (наприклад, «конференція»). Якщо мова йде про якусь людину, нехай таким словом буде його ім'я. Уявіть собі, що Ви записуєте це слово на маленькій дошці - темним кольором, незграбними кривими літерами. Потім в своїй уяві почніть міняти елементи цього напису. Нехай букви набудуть більш м'яке накреслення і пастельні кольори, стануть округленими і приємними. Нехай вся дошка забарвиться в яскраві життєрадісні кольори, а записане на ній слово помалу втратить зв'язок зі своїм неприємним змістом. На закінчення підвісьте до дошки безліч різнокольорових повітряних куль і дайте їй просто полетіти.

Якщо хочете, з'єднайте дві останні вправи разом, прикрасивши повітряними кулями раму для картини, надавши і їй можливість полетіти геть. Використовуйте силу своєї уяви!

Такі вправи допомагають справлятися з маленькими буденними засмученнями, які окремо виносяться, але в сумі часто перетворюються на сильний стресор. Якщо зовнішні вимоги йдуть одне за іншим, «останньою краплею» може стати будь-яка дрібниця. Саме в таких ситуаціях Ви можете

вдаватися до подібних прийомів, повертаючи собі безтурботний і спокійний стан.

Питання для зворотного зв'язку: Що ви відчували, виконуючи вправу? Що дала вам ця вправа?

Перед сном душевні переживання і стрес часто стають особливо важкими. Ви порядно втомилися, хочете, та й повинні давно спати, але не можете заснути. Ви ворочаетесь з одного боку на інший і нервуєте все сильніше. Але й на цей випадок існує декілька прийомів, які можуть допомогти Вам «відключитися» від своїх турбот.

Вправа: складіть свої проблеми в ящик

Закрийте очі і зробіть три глибоких вдиху і видиху. Уявіть собі, що перед Вашим ліжком стоїть великий ящик або дерев'яна скриня. Ви повільно відкриваєте кришку і починаєте складати туди все, що на Вас тисне, наприклад - Ваше хвилювання перед завтрашніми переговорами з клієнтами, Ваш страх забути про яку-небудь важливу зустріч або не знайти необхідні документи і т.п. Ви укладаєте «спати» в скриню все, що Вас гнітить. А коли Ви наступного ранку прокинетесь, зможете (подумки) знову відкрити кришку і витягнути назад всі свої завдання. Може бути, їх стане менше, може бути, їх буде більше, вони можуть стати легше чи важче, але на час сну Ви змогли їх помістити в надійне місце.

Може бути, все це здасться Вам абсурдним, але ефект Вас вразить. Наша підсвідомість працює і «думає» дуже образно. Разом з уявленням про те, що щось можна зняти і відкласти в скриню, воно отримує полегшення, і людина перестає турбуватися про всі ці подразники. На ніч Ви можете таким чином зняти з себе відповідальність і відчути себе розслаблено і вільніше.

Класичні методи релаксації

Цю важкість Ви не можете «створити», вона виникає лише завдяки Вашій зосередженості. Ви ж не можете свідомо «здійснити засинання», а просто віддаєтеся сну. Відтворити цей феномен можна, виконавши наступну вправу.

Вправа: відчуття тепла завдяки концентрації

Подбайте про те, щоб протягом декількох хвилин Вам не заважали, і ляжте зручно. Зосередьтеся на наступних формулах, повторюйте їх подумки.

Я спокійний. Я абсолютно спокійний.

Права рука наливається приємною вагою (повторити три-чотири рази).

Ліва рука наливається приємною вагою (повторити три-чотири рази).

Я спокійний. Я абсолютно спокійний.

Обидві руки наливаються приємною вагою (повторити три-чотири рази). Я спокійний. Я абсолютно спокійний.

Обидві ноги наливаються приємною вагою (повторити три-чотири рази).

Я спокійний. Я абсолютно спокійний.

Все моє тіло наливається приємною вагою (повторити три-чотири рази).

Залишіться ще приблизно хвилини на дві в цьому стані приємної розслабленості, потім для повернення до дійсності сильно потягніться, зробіть два-три глибоких подиху і відкрийте очі.

Може бути, з першого разу Ви не відчуєте інтенсивного тепла в руках і ногах, але при регулярних заняттях цей ефект швидко проявиться.

Ще до того як ви освоїте техніку релаксації досконало (тобто навчитесь досягати миттєвого розслаблення), ви можете почати використовувати її для програмування.

Вправа «Полотно бажань»

Потрібно розслабитися і почати уявляти собі, як буде виглядати ваше здійснене бажання, що вас буде оточувати, в якому ви будете стані, що ви

при цьому будете відчувати, чути. Чим більш докладно ви будете представляти, тим більш ефективною буде програма. Краще всього якщо ви не обмежитеся «застиглої» картинкою, а перегляньте цілий «фільм» в уяві, причому обов'язково кольоровий і зі звуками.

Уявіть собі, що екран, на якому ви дивитеся цей «фільм», збільшується. Він вже розміром із стіну кімнати. Тепер уявіть, що ви підходите до нього і переступаєте його межі. І от ви вже всередині тих подій, речей і людей, на яких тільки що дивилися з боку. Звертайте увагу на все: кольори, звуки, ваші відчуття і душевний стан. Беріть участь в подіях, що відбуваються тепер уже навколо вас: ходіть, розмовляйте, робіть в уяві те, що ви будете робити, коли досягнете бажаного.

Найкраще, якщо Ви будете бачити себе не з боку, а так, як це зазвичай буває в житті. Перебуваєте усередині образу самого себе, а не поруч.

Ваші сцени можуть мінятися. Слідкуйте тільки, щоб всі вони розповідали вам про бажаний результат і стані.

Точно також уявляйте собі сам процес досягнення мети. Припустимо, ви знаєте, що вам належить подолати якусь перешкоду, або освоїти щось нове, або провести складну розмову. Проживіть цю ситуацію в своїй уяві, причому проживіть УСПІШНО! Ви можете по декілька разів повторювати якісь фрагменти або цілі «етюди». Можна буквально репетирувати в розумі будь-який вчинок, на який, наприклад, вам важко зважитися, але ви вважаєте, що це необхідно. Прокручивайте в уяві самі різні варіанти успішного стану і поведінки (так як ви розумієте успіх), все більше і більше деталізуючи те, що ви бачите, чуєте, відчуваєте. Спіноза казав: що ми повинні «тримати на передньому плані в наших умах ту добродієність, яку ми хочемо знайти». Ролло Мей додавав: «... при цьому ми зможемо бачити, як її можна застосувати в кожній виникаючій ситуації, і тоді вона поступово закріпиться в нас».

Відведіть для виконання вправи по 10-15 хвилин двічі на день. Важливо, щоб в цей час вам ніхто не заважав, в приміщенні (або в саду сквері, лісі) було тихо, і сторонні звуки не відволікали вас.

Такий спосіб програмування можна використовувати не тільки для великих цілей, але і для більш дрібних завдань. Через деякий час у вашому житті і в вас самих почнуть відбуватися зміни. Вам буде здаватися це нез'ясовним, дивовижним збігом, майже дивом. Нічого подібного! Це працює ваша програма.

Активна релаксація для кращого самопочуття

Для аутотренінгу важлива регулярність занять. Організм швидко і надійно реагує на метод релаксації, якщо вправи стають невід'ємною частиною розпорядку дня. Звичайно, ця ситуація ідеальна, але до неї варто прагнути!

I на завершення заняття

Тепер Ви отримали уявлення про те, які існують можливості і методи ефективно і творчо протистояти стресу. Природно, найважливіше при цьому - це дійсно виконувати ці вправи або хоча б їх частину. Звичайно, зовнішнього навантаження, зовнішніх вимог, що пред'являються Вам світом, від цього менше не стане. Але, можливо, з часом, коли Ви зрозумієте, що не беззбройні і не безпорадні, вони здадуться Вам більш терпимими. Для кожного з нас існують відповідні рецепти того, як справлятися з повсякденним стресом. Може бути, з часом Вам вдасться скласти свій власний маленький репертуар методів, здатних допомогти Вам зберігати внутрішню відстороненість від ситуації стресу і краще справлятися з ним. Ймовірно, все частіше Ви будете бачити в таких ситуаціях виклик, необхідний для Вашого подальшого розвитку що підштовхує Вас до нових творчих думок щодо вирішення проблеми.

Нехай Вашим девізом стане «виклик замість стресу!». Не забувайте давати собі своєчасні перепочинки, використовуйте їх для того, щоб повертати собі внутрішній баланс. Чим більше врівноважено Ви себе будете

почувати, тим більше й ефективніше Ви зможете працювати, доводячи свої здібності. І одного разу зрозумієте, що Ваша внутрішня установка сильно змінилася, що Ви все частіше відчуваєте не стрес, а виклик Вашим здібностям. Ми бажаємо Вам на цьому шляху радості й удачі!

Зворотній зв'язок

Кожен з учасників висловлюється, що він відчував під час різних вправ, що йому більше сподобалося, запам'яталося або навпаки «не лягло на душу». Що він виніс із заняття і чи візьме на озброєння яку-небудь техніку.

3.4. Рекомендації щодо профілактики стресу банківських працівників

Для виходу зі стресових ситуацій необхідно застосовувати спеціальні прийоми:

1) Потрібно вчитися правильно розпоряджатися своїм часом.

2) Уміння правильно організувати свій час - важливий засіб запобігання стресу. Існує кілька простих правил:

а. під час складання списку необхідних справ перелічуйте в ньому, крім необхідних, такі, які б вам хотілося зробити саме сьогодні. Регулярно відзначаючи, що вдалося зробити, ви відчуєте почуття задоволення;

б. усі справи діліть на категорії: головні та ті, що можна зробити пізніше; важливо вміти ставити цілі і розставляти пріоритети.

3) Ця рекомендація, за всієї її простоти, досить складна у здійсненні: вона включає уміння говорити «ні», обмежувати себе, планувати свою діяльність щодня з урахуванням цілей, поставлених на тривалий період;

4) уникайте зайвих обіцянок; це призводить до зайвого навантаження на нервову систему, якщо ви не можете виконати обіцяного;

а. чітко уточніть для себе різницю між активністю та продуктивністю. Активність - прояв зовнішньої великої енергії, що не завжди йде на користь справі; іноді це метушливість, багато рухів, але мало результатів.

Продуктивність - виконання наміченого, поступове наближення до поставленої мети;

b. проаналізуйте причини втрати часу: тривалі розмови по телефону, чекання в черзі, виконання незапланованих справ. Існує безліч технічних засобів для щоденного планування справ і проведення аналізу втрат часу: щоденники, органайзер, офісні програми персональних комп'ютерів та ін.

5) Потрібно змусити стрес працювати на вас:

a. якщо неприємностей не можна уникнути, то доцільно спробувати витягти з них, якщо це можливо, користь за рахунок зміни точки зору:

b. постарайтеся прийняти негативну подію як позитивну (втрату роботи як можливість знайти кращу);

c. поставтеся до стресу як до джерела енергії. У спокійному стані ви не змогли б стільки зробити, у збудженому стані встигли незрівнянно більше. Сприймайте проблему як виклик;

d. не думайте про минулі події як про поразку;

e. ви не можете відповідати за вчинки інших людей, а можете тільки контролювати свою реакцію на них. Головне – перемога над емоціями;

f. не намагайтеся догодити всім, це нереально, час від часу догоджайте собі самому.

Висновок до третього розділу

У третьому розділі «Емпіричне дослідження психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників CALL – центру» отримали такі результати:

1. Діагностичний етап банківських працівників щодо виявлення їх стресостійкості дав можливість підібрати інструментарій роботи, який здійснювався за допомогою таких методик: а) ”Діагностика стану стресу” (автор: К. Шрайнер); б) опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.); в) «Методика виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмса та Раге) г) тест «Самооцінка психічних станів» (по Айзенку); г) «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім. С.М.Кирова); д) Опитувальник «САН» е) «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.); є) «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А.).

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

3. За методикою «Діагностика стану стресу» (автор К. Шрайнер) ми отримали: високій рівень вираженості стресостійкості банківських працівників - 85 чоловіків (71%); середній рівня стресостійкості банківських працівників належить 31 чоловік (26%); до низького рівня стресостійкості банківських працівників належить 4 чоловіка (3%).

Отже, більшість (71%) банківських працівників мають високий рівень вираженості стресостійкості. Це говорить про те, що вони ведуть себе в стресовій ситуації досить стримано, не дратуються на інших людей і не налаштовані звинувачувати себе.

4. За методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.), ми спостерігаємо, що показники «не схильності до стресу» вказують на 4% (5 чоловіки); показники «низької схильності до стресу» – 65% (78 чоловіків); показники «середньої схильності до стресу» – 21% (25 чоловіків) та показники «високої схильності до стресу» – 10% (12 чоловіків). Таким чином, більшість (65%) мають «низьку схильність до стресу». Це значить, що більшість банківських працівників є стресостійкими в стресових ситуаціях.

5. За методикою «Виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмс та Раге), ми спостерігаємо, що 12,5% працівників мають високий ступень опору до стресу; працівники, які мають пороговий (граничний) опір до стресу - 62,5%, а працівники низького рівня опору до стресу - 25%. Отже, більшість банківських працівників мають показник «граничного опору до стресу» (62,5%). Це говорить про те, що вони є стресостійкими та соціально адаптованими.

6. За методикою «Самооцінка психічних станів» (по Айзенку), ми спостерігаємо показники рівнів тривожності, фрустрації, агресивності, ригідності у банківських працівників.

А. Показники «тривожності»: низький рівень – 65%, середній рівень- 35%.

Б. Показник «фрустрації»: низький рівень- 60%, середній – 40%.

В. Показник «агресивності»: низький – 60%, середній – 40%.

Г. Показник «ригідності»: низький рівень – 30% , середній рівень – 60%, високий рівень – 10%.

Отже, ми спостерігаємо, що з низьким рівнем тривожності працівники не відчують напруги або нервозності у зв'язку з виникненням стресових ситуацій. З низьким рівнем фрустрації працівники не мають високу самооцінку, стійкі до невдач і не бояться труднощів. З низьким рівнем агресивності працівники досить спокійно й виважено сприймають робочий процес, і пов'язані з ним труднощі. З середнім рівнем ригідності

банківських працівників вказує, що вони мають низький рівень прояву цієї якості під час роботи.

7. За методикою «Нервово-психічна нестійкість» (розроблена в Ленінградській Військовій Медичній Академії ім. С.М. Кирова), ми спостерігаємо, що показники доброї НПУ має - 10% (12 чоловіків); показники задовільної НПУ має – 65% (78 чоловіків); показники незадовільної НПУ має – 25% (30 чоловік). Отже, можна пояснити тим, що у людини вже пройдений етап особистісного становлення, він має більше життєвого досвіду, легше орієнтується в стресових ситуаціях і володіє більшою нервово-психічною стійкістю при адаптації. Визначено конкретні життєві цілі, сформовані інтереси, вироблені механізми особистісного самозбереження.

8. За методикою «Опитувальник САН», ми спостерігаємо, що показники самопочуття має середнє значення – 4,7 (з 120 осіб); показники активності має середнє значення – 4,6 (з 120 осіб) та показники настрою має середнє значення – 5,2 (з 120 осіб). Це значить, що банківські працівники на даному етапі є стомленими. Так як по мірі зростання стомленості співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття та активності в порівнянні з настроєм.

9. За методикою «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.) ми спостерігаємо, що показники високої стресостійкості має – 20% (24 чоловіків); показники середньої стресостійкості має – 73% (88 чоловік); показники низької стресостійкості має – 7% (8 чоловік). Власне, показник з яскраво вираженим значенням має показник середньої стресостійкості - 73%. Це говорить про те, що більшість банківських працівників мають тенденцію до стресостійкості.

10. За методикою «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А), ми спостерігаємо, що показники середня «інтенсивна» НПН має – 38%; показники слабка «детензивна» НПН має – 2% та показники Надмірна «екстенсивна» НПН має 60%. Більшість банківських працівників

мають показник «екстенсивна» НПН (60%). Це говорить про те, що ці працівники прагнуть охопити одночасно якомога більше областей в житті.

11. Аналіз кількісних та якісних показників діагностичного етапу дав можливість нам розробити корекційну програму щодо корекції прояву негативних емоційних станів та формування емоційної сфери банківських працівників. На основі психокорекційної програми розроблено рекомендації щодо корекції стресу банківських працівників.

ЗАГАЛЬНИЙ ВИСНОВОК

У магістерській кваліфікованій роботі представлені результати проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження щодо особливостей формування стресостійкості у банківських працівників, які 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:

а) класифікацію таких факторів впливу як: - соціально-психологічні, - психологічна, -психофізіологічна –фізіологічна.

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

в) індивідуальні, особистісні і загально-психологічні характеристики стану банківських працівників.

Б.Розкрити зміст наукових досліджень через:

а) 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).

б) 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; г) початкову стадію нервово-психічної нестійкості; д) самопочуття, активності та настрою; е) психічної напруги.

3. Емпірично виявлено:

А. За методикою «Діагностика стану стресу» (автор К. Шрайнер) виявили, що до високого рівня вираженості стресостійкості банківських працівників належить 85 чоловіків - (71%); до середнього рівня стресостійкості банківських працівників належить 31 чоловік - (26%); до низького рівня стресостійкості банківських працівників належить 4 чоловіка - (3%). Отже, більшість працівників являються стресостійкими.

Б. За методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко та ін.), ми спостерігаємо, що показники не схильності до стресу має 4% (5 чоловіків); показники низької схильності до стресу – 65% (78 чоловіків); показники середньої схильності до стресу – 21% (25 чоловіків) та показники високої схильності до стресу – 10% (12 чоловіків). Таким чином, більшість (65%) мають «низьку схильність до стресу». Це значить, що більшість банківських працівників є стресостійкими в стресових ситуаціях

В. За методикою «Виявлення стресостійкості та соціальної адаптації» (Холмс та Раге) виявлено, що 12,5% працівників має високий ступень опору до стресу. Працівники, які мають пороговий (граничний) опір до стресу - 62,5%. Працівники низького рівня опору до стресу - 25%. Отже, більшість банківських працівників мають показник «граничного опору до стресу» (62,5%). Це говорить про те, що вони є стресостійкими та соціально адаптованими.

Г. За методикою «Самооцінка психічних станів» (по Айзенку). показник тривожності у банківських працівників має такі значення за низьким рівнем – 65%, за середнім рівнем- 35% . Показник фрустрації має такі значення низький рівень- 60%, середній – 40%. Показник агресивності має такі значення низький – 60%, середній – 40%. І показник ригідності має такі значення – низький рівень – 30% , середній рівень – 60%, а 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.

Г. 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% (12 чоловіків); показник задовільної «Нервово-психічна нестійкість» має – 65% (78 чоловіків); показник незадовільної «Нервово-психічна нестійкість» має – 25% (30 чоловік). 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.

Д. 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.

Е. За методикою «Тест на стресостійкість» (Розов В.І.) ми спостерігаємо, що показники високої стресостійкості мають – 20% (24 чоловіка); показники середньої стресостійкості мають – 73% (88 чоловіків); показники низької стресостійкості мають – 7% (8 чоловік). Власне, показник з яскраво вираженим значенням має показник середньої стресостійкості - 73%. Це говорить про те, що більшість банківських працівників мають тенденцію до стресостійкості.

Є. За методикою «Опитувальник нервово-психічної напруги» (Немчін Т.А.) ми спостерігаємо середню «інтенсивну» нервово-психічну напругу – 38%; слабку «детензивну» нервово-психічну напругу – 2% та 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.

Розроблена корекційна програма та рекомендації для керівників відділів та відділу «психологічної служби» щодо корекції стресостійкості банківських працівників яка під профілактикою несприятливих функціональних станів розуміється комплекс заходів, спрямованих на попередження розвитку або на ліквідацію (повну або часткову) вже виниклих станів.

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.

ЛІТЕРАТУРНІ ДЖЕРЕЛА

1. Абрамян О. В., Дем'янюк О. С. Нові підходи до організації психолого-педагогічної підготовки майбутніх офіцерів. Тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених ад'юнктів слухачів курсантів і студентів. Молодіжна військова наука у Київському національному університеті імені Тараса Шевченка. Текст за заг. Редакцією І. В. Голока. Київ, 2017. С. 17 – 18.

2. Абрамян О. В., Дем'янюк О. С. Нові підходи до організації психолого-педагогічної підготовки майбутніх офіцерів. Тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених ад'юнктів слухачів курсантів і студентів. Молодіжна військова наука у Київському національному університеті імені Тараса Шевченка. Текст за заг. редакцією І. В. Голока . Київ, 2017. С. 17 – 18.

3. Автоматизований психодіагностичний комплекс визначення професійної придатності кандидатів на військову службу у внутрішні війська МВС України і навчання у вищих військових навчальних закладах МВС України: монографія / І. В. Воробйова, І. І. Приходько, С. Т. Полторак та ін. Харків, 2012. 297 с.

4. Алексеев О. Л. Сутність, особливості змісту і структури готовності військовослужбовців Державної прикордонної служби України до охорони закордонних дипломатичних установ. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету “Україна”. Хмельницький, 2011. № 4. С.6 - 10.

5. Бабаян Ю. О., Грішман Л. О. Особливості психологічної готовності військовослужбовців до дій в екстремальних умовах. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdups_2014_2.13_4 (дата звернення: 10.09.2023)

6. Барко В. І. Теоретико-психологічні засади управління персоналом органів внутрішніх справ: дис. д-ра психол. наук із юридичної психології : 19.00.06 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2005 Білова М. Е.

7. Березовська Л., Богайчук В. Емоційна стійкість військовослужбовців: емпіричний ракурс. Вісник Національного університету оборони України. 2022. № 3 (67). С. 19–25.
8. Біла І. М. Самоздійснення, самоактуалізація особистості [Електронний ресурс] / І. М. Біла // Освіта та розвиток обдарованої особистості. – 2013. – Білий В. Я., Варус В. І. Медико-соціальні проблеми професійної надійності військовослужбовців у контексті національної безпеки України. Наука і оборона, 2009. № 1. С. 16 – 20.
9. Білова М. Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій) : автореф. дис. ... канд.
10. Білорус А. М. Педагогічні умови формування інформаційної культури у майбутніх офіцерів-прикордонників : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Хмельницький, 2010. 20 с.
11. Боднар А. Я., Макаренко Н. Г. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій (на прикладі працівників приватних охоронних структур). Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. Київ, 2013. Т. 149. С. 49 – 56.
12. Бойко О. В., Гузенко І. М., Кожевников В. М., Миценко Д. В. та ін. Психологічна підготовка Ч.1 (теоретичний аспект): навчально-методичний посібник. Львів, 2010. 200 с.
13. Бондарчук О. І. Психологічна компетентність фахівця: зміст та основні підходи / О. І. Бондарчук // Наук. вісник Миколаївського нац. ун-ту ім. В. О. Сухомлинського. Серія: Психологія / за ред. С. Д. Максименка, Н. О. Євдокимової. – Т. 2, вип. 8. – Миколаїв, 2012. – С. 30–36.
14. Боришевський М. Й. Психологічні механізми розвитку особистості /
15. Варій М. Й. Загальна психологія: навч. посіб. / Варій М. Й. ; 2-ге вид., випр. і доп. – К.: «Центр учбової літератури», 2007. – 968 с.

16. Варій М. Й., Козар М. М., Коваль М. С. Військова психологія і педагогіка. Львів, 2003. 624 с.
17. Визначення травматичності бойового досвіду та психологічна діагностика стійкості військовослужбовців Національної гвардії України до травматизації бойовим досвідом : метод. реком. / О. С. Колесніченко. Харків, 2017. 63 с.
18. Вінтоняк В.Ф. Професійний “Я-образ” як чинник визначення офіцером стратегії кар’єрного зростання: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10. Київ, 2014. 21 с.
19. Войцехівський О. Л. Підготовка майбутніх офіцерів-прикордонників до професійної діяльності в пунктах пропуску через державний кордон : автореф. дис. канд. пед. наук. Хмельницький, 2012. 16 с.
20. Воробйова І. В. Колесніченко О. С., Мацегора Я. В. Модель професійної психологічної готовності до діяльності представників ризиконебезпечних професій. Проблеми екстремальної та кризової психології: збірник наукових праць. Харків, 2013. Вип. 14, Ч. 1. С. 71 – 93.
21. Горбаль І.С. Відчуття суб’єктивного благополуччя як передумова та втілення психологічного здоров’я особистості. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ: Збірник наукових праць. Серія психологічна [за ред. М. М. Цимбалюк]. Випуск 2 (2). Львів: ЛДУВС, 2012. С. 293–303.
22. Гринечко А.Я. Емоційно-ціннісне самоствалення особистості. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених педагогічного університету імені Івана Франка / Редактори-упорядники В. Ільницький, А. Душний, І. Зимомря. Дрогобич: Посвіт, 2013. Вип. 6. Ч. II. С. 199–205.
23. Данильченко Т.В. Особливості особистісного благополуччя військовослужбовців, що перебували в зоні АТО. Український психологічний журнал. 2020. № 2 (14). С. 64–84.

24. Демський В. В. Психологічні особливості розвитку професійної рефлексії у офіцерів-прикордонників : авторефер. дис. ... канд. психол. наук. Хмельницький, 2009. 22 с.
25. Донець О.І., Шміголь Д.О. Патологічні зміни фізичного і психічного здоров'я військовослужбовців під впливом екстремальних умов. Молодий вчений. 2017. № 4. С. 232–236.
26. Євсюков О. П. Екстремальна психологія: підручник [О. П. Євсюков, А. С. Куфлієвський, Д. В. Лебедев та ін.]; ред. проф. О. В. Тімченка. Київ, 2007. 502 Карамушка Л. М. Психологія управління : навчальний посібник. Київ, 2003. 344 с.
27. Заболотний С. М. Психологічна готовність командира підрозділу охорони державного кордону до прийняття рішень в екстремальних ситуаціях: сутність та структура. Науковий вісник Чернівецького університету. Вип. № 715. Серія: Педагогіка та психологія / наук. ред. І. С. Руснак. Чернівці, 2014. С. 63 – 70.
28. Завгородня О. В. Психологічне здоров'я людини: теоретичні та прикладні аспекти: [монографія] / О. В. Завгородня, Л. О. Курганська ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2008. – 167 с.
29. Збірник нормативно-правових актів з питань соціальної адаптації осіб, звільнених із військової служби [Колектив укладачів]. Київ, 2005. 200 с.
30. Карамушка Л. М. Психологія управління : навчальний посібник. Київ, 2003. 344 с.
31. Кирпенко Т. М. Взаємозв'язок особистісних якостей та стратегій психологічного самозахисту особистості / Т. М. Кирпенко // Проблеми загальної та педагогічної психології. Зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г. С. Костюка Національної АПН України / за ред. акад. С. Д. Максименка. – Т. XIV, част. 6. – К., 2012. – С. 176–183.
32. Климишин О. І. Особливості організації та надання християнсько- психологічної допомоги учасникам АТО. Психологія особистості. Івано-Франківськ. 2016, № 1 (7). С. 90 – 100.

33. Клочков В.В. Сучасні погляди на проблему формування психологічної стійкості військовослужбовців в умовах бойових дій. Вісник Національного університету оборони України. 2022. № 3 (67). С. 71–79.
34. Кокун О. М. Методологічні засади та практичні заходи психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця. Проблеми сучасної психології : зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету ім. І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 5. Кам'янець-Подільський, 2009. С. 214 – 223
35. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності: монографія. Київ, 2004. 265 с.
36. Кокун О. М. Психофізіологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. М. Кокун. – К.: Центр навч. літ-ри, 2006. – 184 с.
37. Колесніченко О. С. Розробка методики «Психологічна готовність особистості фахівця екстремального виду діяльності». Збірник наукових праць Харківського університету повітряних сил. 2014. Вип. 1(38). С. 85 – 91.
38. Колтунович Т. А. Як не згоріти в полум'ї професії: теорія, діагностика, корекція: навчально-методичний посібник. Чернівці, 2016. 164 с.
39. Копаниця Д. Види психологічної готовності військовослужбовців ЗСУ. Тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених ад'юнктів слухачів курсантів і студентів Молодіжна військова наука у Київському національному університеті імені Тараса Шевченка. Текст за заг редакцією І. В. Толока. Київ, 2017. С.40 – 41.
40. Корнійчук Ю. Г. Структура готовності майбутніх офіцерів до організації виховної діяльності з військовослужбовцями строкової служби. Україна наукова: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. Миколаїв, 2011. С. 96 – 97.
41. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості [текст]: дис. д-ра психологічних наук 19.00.01 / Корольчук В. М.; Ін-т психології ім.

Г. С. Костюка АПН Укр. – К. 2009. – 511 арк.: рис., табл. – Бібліографія: арк. 389 – 434.

42. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості. Київ, 2009. 261с.

43. Корольчук М. С. Актуальні проблеми психофізіології військової діяльності: навч. посібник. Київ, 1996. 164 с.

44. Корольчук М. С. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я. Київ, 2002. 272 с.

45. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ, 2007. 432 с.

46. Крайнюк В. М. Теорія та практика психологічної допомоги. Київ, 2003. 158 с.

47. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості : монографія / В.М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2007. – 432 с.

48. М. Й. Боришевський // Педагогіка і психологія. – 1996. – № 3. – С. 26– 32.

49. Максименко С. Д., Мельник П. В., Олексієнко Б. М. Основи військової психології: навчальний посібник. Хмельницький, 2002. 532 с.

50. Матеюк О. А. Психологічні особливості професійної ідентичності майбутніх суб'єктів праці. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Львів, 2014. № 1. С.131 – 140

51. Мітягін О.О., Рибчук О.О., Войтех О.В. Психологічна підготовка курсантів в процесі навчання у вищому військовому навчальному закладі. Збірник наукових праць “Військова освіта“ Національного університету оборони України імені Івана Черняхівського. 2014. № 1 (29). С. 153–160. монографія. К. : Ніка-Центр, 2006. 277 с.

52. Мороз В.М. Огляд досвіду формування і забезпечення психологічної стійкості військовослужбовців армії США. Вісник Національного університету оборони України. 2022. № 3 (67). С. 80–88.

53. Норчук Ю. В. Сутність та зміст психологічної готовності до професійно- службової діяльності майбутніх військовослужбовців як особистісного утворення. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАШ України. Київ; Ніжин, 2015. Т.IX. Загальна психологія. Історична психологія. Етнічна психологія. Вип. 7. С. 236 – 244.

54. Основи психологічної підготовки військовослужбовців Національної гвардії України до виконання службово-бойової діяльності в екстремальних умовах: навч. посібн. / О. С. Колесніченко, Я. В. Мацегора, І. І. Приходько / за заг. ред. проф. І. І. Приходька. Харків, 2017. 127 с.

55. Остапенко Е. О. Амбівалентність розуміння феномена „готовність”. Вісник Національного технічного університету України „Київський політехнічний інститут”. Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць. Київ, 2009. № 3 (27). Ч.2. С. 152 – 157.

56. Пасічник В. І., Ліпатов І. І., Шестопалова Л. Ф., Приходько І. І. та ін Теорія та практика психологічної допомоги: навч. посібн. Харків, 2010. 354 с.

57. Пенькова Н. Є. Психологічна готовність військовослужбовців Національної гвардії України до службово-бойової діяльності у процесі проведення антитерористичної операції: дис. канд. психол. наук : 19.00.09 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2015.

58. Перепелюк Т. Д., Ільченко І. С. Організація і методика соціально-психологічних тренінгів: навч. підручник. Умань, 2014. 255 с.

59. Плетка О. Регуляція потреб у взаємодії в діаді психолог (соціальний працівник) – клієнт. Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. Наукове видання. К. : КНУ ім. Тараса Шевченка. – Київ: Видавництво, 2016. С. 86-94.

60. Поліщук О. Психологічні компоненти стресостійкості особистості. URL: <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/1348> (дата звернення : 18.10.2023).
61. Порадник з питань соціальної адаптації особам, звільненим із військової служби / під заг. ред. першого заступника Міністра оборони Білого В. Я. Київ, 2004. 140 с.
62. Приходько І., Колесніченко О., Мацегора Я., Чижевський С. Мобільний центр психологічного супроводу професійної діяльності фахівців екстремального профілю. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України, 2018 Вип. 2 URL: https://nadpsu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/visnik_2_2018_psh.pdf (дата звернення 27.06.2023)
63. Профілактика посттравматичних стресових розладів: психологічні аспекти. Методичний посібник / уклад. Д. Д. Романовська, О. В. Глащук. Чернівці, 2014. 133 с.
64. Профілактика самогубств серед військовослужбовців Національної гвардії України : навч. посіб. / О. С. Колесніченко, Я. В. Мацегора, І. І. Приходько та ін. / за заг. ред. проф. І. І. Приходька. Харків, 2016. 117 с.
65. Психологічна допомога військовослужбовцям: навч.-метод. посіб. / колектив авторів; за заг. ред. В.І. Осьодла. К.: НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2021. 144 с.
66. Психологічна допомога учасникам АТО та їх сім'ям: кол. Менографія / М. І. Мушкевич, Р. П. Федоренко, А. П. Мельник / ред. М. І. Мушкевич. Луцьк, 2016. 356 с.
67. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, А. Ф. Косенко, Т. І. Кочергіна ; заг. ред. М. С. Корольчука. – К. : Фірма «Інкос», 2002. – 272 с.
68. Психологічні особливості базових копінг-стратегій та особистісних копінг-ресурсів працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: монографія. Назаров О. О. та ін.; Харків, 2008. 184 с.

69. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій) : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Одеса, 2007. 20 с.
70. Психологія екстремальної діяльності : навч. посіб. / І. І. Приходько, О. С. Колесніченко, О. В. Тімченко та ін. / за заг. ред. проф. І. І. Приходька. Харків, 2016. 571 с.
71. Психологія здоров'я людини / За ред. І. Я. Коцана. Луцьк : РВВ Вежа. Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. 430 с.
72. Психологія професійної діяльності офіцера: підручник / Академія Прикордонних військ України ім. Б. Хмельницького. Хмельницький, 1999. 488 с.
73. Рижиков В.С. Значення професійних якостей в цільовій моделі навчально-виховного процесу підготовки військових. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка: соціальна робота. № 2, 2017. С. 61–64
74. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології : навч. посібн. Київ, 2005. 278 с
75. Романишин А. М., Бойко О. В. Первинна психологічна допомога і реабілітація в бойових умовах. Львів, 2014. 122 с.
76. Романовська Л., Прийма О. Професійний стрес як складова емоційної та психологічної стійкості особистості // Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: надбання, проблеми, перспективи: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної онлайн-конференції конференції (м. Хмельницький, 27-28 жовтня 2022 року). Хмельницький: ХНУ, 2022. С. 53-57.
77. Савчин М. В. Психологія відповідальної поведінки: монографія. Івано-Франківськ, 2008. 280 с.
78. Староконь Є. Г. Психологічні аспекти виховної діяльності та спілкування офіцера. Житомир, 2002. 304 с.

79. Стасюк В.В. Психологічне забезпечення діяльності військ (сил): підруч. К.: НУОУ, 2014. 504 с.
80. Стасюк В.В. Формування військової еліти України, її місце в сучасних соціальних процесах. Суспільно-комунікативні процеси у Збройних Силах України: підручник / [В.І. Алещенко, Т.В. Андрущенко, В.В. Стасюк та ін.]; за заг. ред. В.С. Чорного. К.: НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2017. С. 133–138.
81. Стасюк В.В., Василенко С.В. Сутність професійно-психологічного відбору військовослужбовців до діяльності в екстремальних умовах. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2010. Вип.8. С. 137–145.
82. Тептюк Ю. О. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова. Київ, 2021. 272 с.
83. Томчук М. І. Методологічні засади дослідження та формування психологічної готовності особистості до діяльності. Психологія і суспільство. 2010. №4. С. 41 – 46.
84. Хайрулін, О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: [монографія]; за наук. ред. А.В. Фурмана. Тернопіль: ТНЕУ, 2015. 220 с.
85. Хома Д. О., Дідух М. М. Теоретичні аспекти дослідження стресостійкості. Актуальні питання виявлення та розкриття злочинів Національною поліцією: вітчизняний та зарубіжний досвід : матеріали Міжнар. наук.-практ. круглого столу, 19 лют. 2020 р. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2020. С. 220-228.
86. Циганчук Т. Емоційний інтелект в структурі стресостійкості студентів URL: http://elibrary.kubg.edu.ua/22260/1/T_Tsyhanchuk_NVP_2_ILPP.pdf (дата звернення : 29.10.2023).

87. Шевченко В. Є. Психологічний аналіз забезпечення професійної надійності і боєздатності військовослужбовців Збройних Сил України. Психологія. 2011. № 1. С. 38 – 43.
88. Шестопалова Л. Ф. Профілактика постравматичних стресових розладів у жертв надзвичайних подій: медико-психологічні аспекти. Гуманітарний часопис. 2005. № 1. С.103 – 108.
89. Шестопалюк О. В. Інноваційні моделі навчання в діяльності вищих навчальних закладів. Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. 2013. № 3. С. 118 – 124.
90. Ягупов В. В. Військова й соціальна психологія: навч. посібн. Київ, 2000. 522 с.
91. Ягупов В. В., Єрохін С. Г., Кожедуб О. В., Кирик О. В. та ін. Військове виховання: історія, теорія та методика. Київ, 2002. 560 с.
92. Ягупов В. Військова психологія: підручник. Київ, Тандем, 2004. 656 с.
93. Яковенко С. І., Яковенко Т. М. Психічна стійкість військовослужбовців до впливу екстремальних чинників. Київ, 2008. 265 с.
94. Akomolafe M. J. Emotional Intelligence and Locus of Control as Predictors of Burnout among Secondary School Teachers in Ondo State, Nigeria. *European Journal of Social Sciences*, 2011. Vol. 2.(3). P. 369 –378.
95. Baerwald M. Burnout – Die Seuche des 21. Jahrhunderts. Studienarbeit. München : GRIN Verlag, 2008. 28 s.
96. Bakker A. B. An organizational and social psychological perspective on burnout and work engagement [A. B. Bakker, W. B. Schaufeli, E. Demerouti, M. C. Euwema]. *The Scope of Social Psychology : Theory and Applications*; ed by M. Hewstone, H. Schut, J. de Wit [eds.]. NY : Psychology Press, 2007. 352 p.
97. Bakker A. B. Burnout contagion among intensive care nurses. *Journal of advances nursing*. 2005. Vol. 51 (3). P. 276 – 287.

98. Bencomo J., Paz C., Liebster E., Bencomo J. Personality traits, psychological adjustment, and burnout syndrome in nursing staff. *Investigation Clinical*. 2004. Vol. 45(2). P. 113 – 120.
99. Billings A. G., Moos R.H. Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1984. № 46 (4). P. 877 – 891. № 12. – С. 102– 105. – Режим доступа: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Otros_2013_12_18.pdf
100. *The Scope of Social Psychology: Theory and Applications*; ed by M. Hewstone, H. Schut, J. de Wit [eds.]. NY: Psychology Press, 2007. 352 p.