

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, ІСТОРІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

**СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВ ЯК УМОВА ЇХ
УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ**

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: студентка 4 курсу 07-431 групи

Спеціальності 053 Психологія

Освітньо-професійної програми «Психологія»

Мамонтова Олена Олександрівна

Керівник: к.психол.н., доцентка

Вікторія КАЗІБЕКОВА

Рецензент: д.психол.н., професорка

Світлана ЯКОВЛЕВА

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК УМОВИ ЇХ УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ	5
1.1 Визначення поняття професійного стресу та причин його виникнення	5
1.2 Визначення поняття професійної стресостійкості та етапів її становлення	7
1.3 Стратегії подолання стресових ситуацій	10
1.4 Визначення поняття успішності професійної реалізації та її складових	12
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК УМОВИ ЇХ УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ	15
2.1 Характеристика вибірки досліджуваних та описання методик	15
2.2 Аналіз отриманих даних	16
ВИСНОВКИ	25
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	29
ДОДАТОК А Кодекс академічної доброчесності здобувача вищої освіти Херсонського державного університету	32
ДОДАТОК Б «Шкала організаційного стресу»	33
ДОДАТОК В «Анкета задоволеності працею».....	36
ДОДАТОК Г «Стратегії подолання стресових ситуацій».....	38

ВСТУП

Актуальність роботи. Сьогодні в умовах постійного підвищення інтенсивності праці та вимог до професійної кваліфікації передбачають готовність і здатність людини долати повсякденні стресові ситуації та стани напруження.

В сучасних умовах підвищені вимоги щодо професійної поведінки та постійної актуалізації рефлексивних, когнітивних, емоційних та інших можливостей підвищують вразливість банківських працівників до професійного стресу та його наслідків.

Професійна діяльність банківських працівників є однією з найбільш напружених, яка супроводжується великою кількістю стрес-факторів, що, як наслідок, зумовлює підвищені вимоги до комплексної характеристики особистості, в тому числі до професійної стресостійкості.

Аналіз останніх публікацій та досліджень. Аналіз психологічної літератури показав, що дослідження М. І. Ануфрієв, М. Е. Білової, В. М. Бесчастний, В. В. Бойка, Н. Є. Водоп'янової, Ю. П. Жогно, О. М. Кокуна, М. А. Кузнєцова, В. О. Лефтеров, С. Д. Максименка, О. Л. Марковець, Н. В. Назарука, Т. І. Ронгінської, Л. І. Тищука, А. Ф. Федоренка, Т. Д. Щербана та ін. присвячено вивченню стресостійкості, яке здійснюється у декількох напрямках (традиційно-аналітичному, системно-структурному, а також системно-регулятивному). Також багато досліджень присвячено вивченню соціально-психологічних чинників професійної діяльності працівників професій з високим рівнем стрес факторів.

Різноманіття досліджень проблеми підвищення стресостійкості, як професійно важливої якості фахівців дають можливість значно розширити розуміння проблематики але не вичерпують питання.

Мета дослідження – визначення впливу професійної стресостійкості на успішність професійної реалізації банківських працівників.

Мета дослідження зумовила **завдання** дослідження:

- 1) визначення сутності понять професійного стресу, професійної стресостійкості та етапів її формування, стратегій подолання стресових ситуацій, а також визначення поняття успішності професійної реалізації;
- 2) дослідження професійної стресостійкості банківських працівників та рівня задоволеності працею;
- 3) дослідження впливу професійної стресостійкості банківських працівників на успішність їх професійної реалізації;
- 4) визначення конструктивних стратегій поведінки як ресурсу в подоланні стресу.

Об'єкт дослідження – професійна стресостійкість банківських працівників.

Предмет дослідження – вплив професійної стресостійкості на успішність професійної реалізації банківських працівників.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань були використані теоретичні методи: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, інтерпретація та систематизація – для з'ясування стану розробленості проблеми, а також методики «Шкала організаційного стресу», анкета «Рівень задоволеності працею», опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій».

Апробація результатів дослідження. Основні положення й результати дослідження обговорювались на засіданні кафедри (протокол № 4 від 09 квітня 2021 р.).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК УМОВИ ЇХ УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

1.1. Визначення поняття професійного стресу та причин його виникнення

Професійний стрес – це багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини [14].

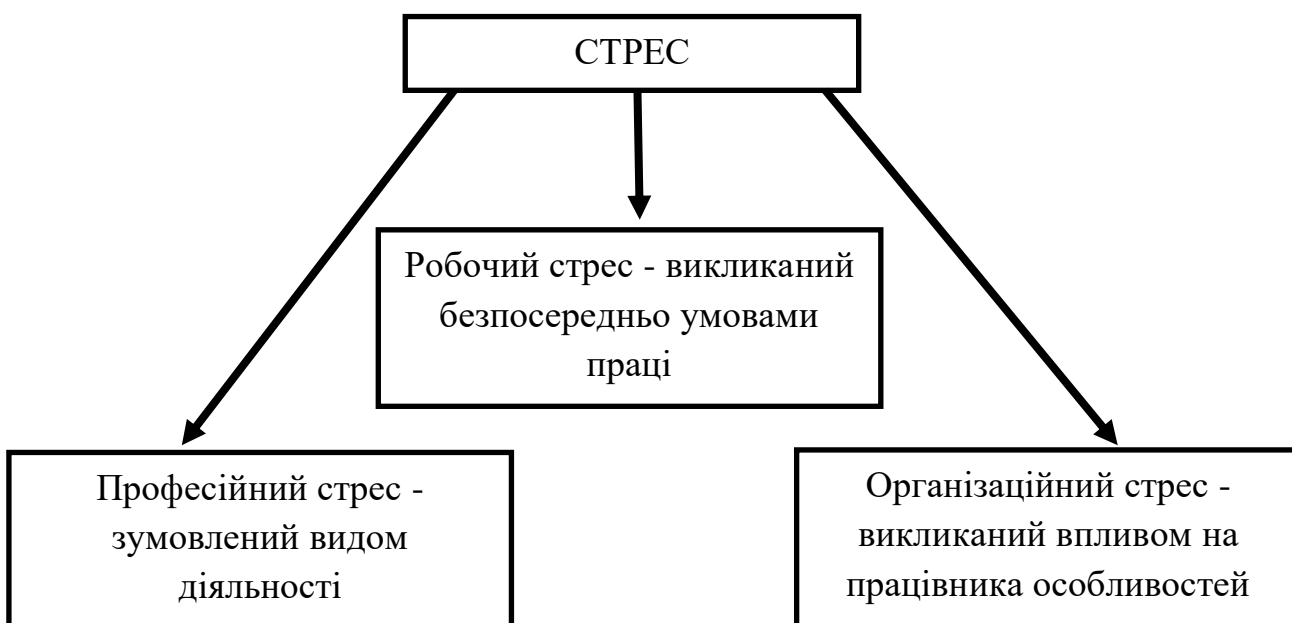


Рис. 1.1. Види стресу

На думку спеціалістів, до професійного стресу призводять такі чинники, як перевантаження людини роботою, недостатньо чітке обмеження її повноважень та посадових обов'язків, взаємовідносини з колегами,

недостатню оплату праці, одноманітну діяльність та відсутність кар'єрних перспектив.

Також причиною професійного стресу може стати недостатня завантаженість роботою, та відсутність можливості реалізувати в повній мірі свій професійний потенціал.

Причиною сильного нервового перенапруження можуть служити умови праці - погані освітлення, вентиляція, тісне приміщення, тощо.

Факторами, які прямо або побічно сприяють професійним стресам, можна також віднести відсутність інформації та часу. Ці чинники є фоном, на якому стресом може стати будь-яке додаткове роздратування.

Вчені визначають робочі та організаційні характеристики, які можуть бути стресорами та розділяють їх на такі категорії:

- 1) професійні вимоги і характеристики вирішуваних завдань,
- 2) рольові вимоги чи очікування,
- 3) організаційні вимоги чи очікування,
- 4) зовнішні вимоги або умови.

Виходячи з вище зазначено можна зробити висновок, що стресорами можуть виступати:

- 1) невідповідність професійним вимогам;
- 2) професійні вимоги та рольові характеристики,
- 3) організаційні особливості,
- 4) індивідуальні особливості та очікування;
- 5) фізичні параметри навколишнього середовища.

Багато досліджень приділяють увагу факторам, пов'язані безпосередньо з робочим процесом, а саме з тими змінними, які визначають його складність, невизначеність, значущість, відображають шкідливість очікуваної або робочої ситуації, що розвивається.

Пов'язані з професійною діяльністю причини стресу досліджуються вже тривалий час. Більшість науковців схильні виділяти фізіологічні (надмірне фізичне навантаження, висока або низька температура, шум та ін.)

і психологічні стресори, які поділяються на інформаційні (інформаційне перевантаження, нехватка інформації) та емоційні (небезпека, гнів, образа).

Практично будь-які аспекти професійної діяльності можуть стати причиною стресу, якщо вони оцінюються людиною як такі, що переважають його можливості справитися з ними.

Виникнення професійного стресу не зумовлюється однозначно у взаємозв'язку особистості й умов праці, – навіть хороша їх відповідність не гарантує стійкості до стресу, тому що є безліч інших факторів, що детермінують цей процес, та до того ж і умови роботи й деякі характеристики особистості досить мінливі, що порушує вихідну їх відповідність [14].

1.2. Визначення поняття професійної стресостійкості та етапів її становлення

Стресостійкість визначається як здатність системи зберігати себе в мінливих умовах. Вона проявляється в тому, що система переходячи з одного стану в інший зберігає основні внутрішні взаємозв'язки.

В широкому значенні дослідники визначають стресостійкість як функцію організації внутрішньої структури системи до зміни оточуючого середовища.

У своїй роботі Г. Дубчак представляє різнобічний аналіз поняття «професійна стресостійкість» - це здатність людини протистояти негативному впливу стресових факторів професійної діяльності, зумовлену індивідуальним комплексом її вроджених і набутих властивостей та процесів, які забезпечують оптимальне успішне досягнення мети трудової діяльності у складній емоціогенній ситуації. Професійна стресостійкість є тією властивістю, яка зумовлюється індивідуальністю людини. Виходячи із цього, можна стверджувати, що професійна стресостійкість є окремим проявом психічної стійкості, що виявляється під час дії професійних стресових

факторів, та їх специфічність буде визначатися змістом професійної діяльності [6].

Поняття «професійна стресостійкість» нерозривно пов'язана з поняттям «професійне становлення», яке в науковій літературі розглядається в трьох аспектах:

- 1) становлення фахівця як особистості, професіонала;
- 2) становлення професійної діяльності;
- 3) становлення професійного мислення фахівця.

Становлення особистості як професіонала пов'язане з розвитком інтелектуальної, операційно-діяльнісної, професійний досвід, емоційно-вольової, духовно-моральної сфер особистості, професійно важливих якостей, серед яких важливе місце займає професійна стресостійкість.

Професійне становлення здійснюється в системі професійної взаємодії і діяльності та через міжособистісні відносини.

Стресостійкість, як характеристика психічного розвитку, формується в процесі онтогенезу людини під впливом генетично зумовлених індивідуальних характеристик та умов соціального середовища. В основі формування стресостійкості знаходиться багаторазове повторення або зіткнення особистості зі стресогенними факторами.

Г. Дубчак зазначає, що для реального виконання професійної діяльності людина повинна володіти рядом психологічних якостей, необхідних для даної професії. Професійно важливі якості – це якості людини, які впливають на ефективність реалізації її праці за основними характеристиками (продуктивність, надійність та ін.) [6].

Формування професійної стресостійкості означає появу нових якостей у психіці людини, які раніше були відсутні або були в іншому вигляді. Відповідно, формування професійної стресостійкості є збагаченням її психіки.

Процес становлення професійної стресостійкості визначається системною взаємодією наступних компонентів – особистісного,

онтогенетичного та професійного. Ця взаємодія між компонентами та їх співвідношення в процесі професійного розвитку має нелінійний характер.

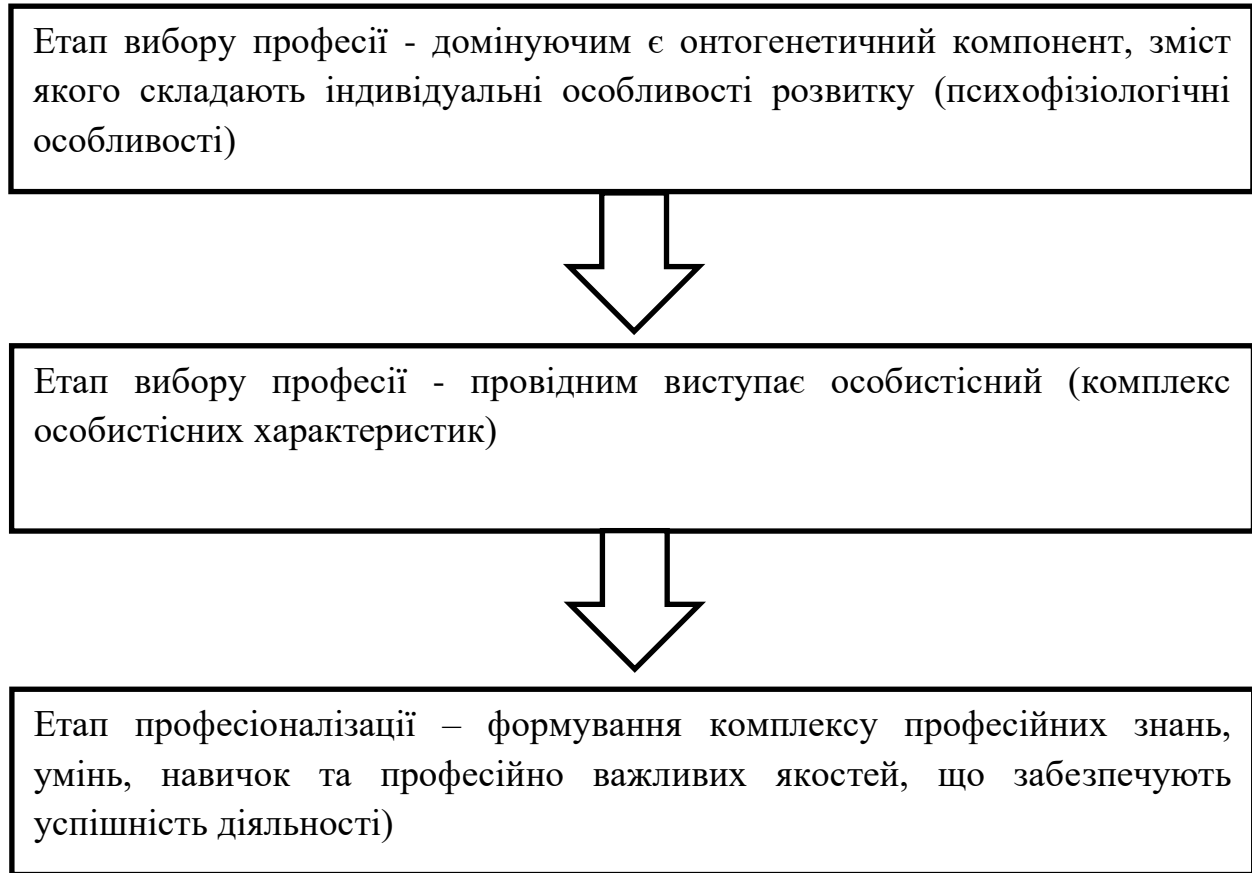


Рис. 1.2. Етапи професійного розвитку

Формування професійної стресостійкості особистості – процес динамічний та залежить від:

- по-перше, від зовнішніх умов - зміна професії, вимог суспільства до неї;
- по-друге, від внутрішніх умов - зміна уявлень особистості про професію, критеріїв оцінки професії та професіоналізму, а також критерії оцінки себе як професіонала.

Формування і розвиток професійної стресостійкості здійснюється через усвідомлення людиною своїх особистісних особливостей і вдосконалення нею своєї моделі відносин з оточуючими, яка передбачає перетворення мотиваційної, інтелектуальної, афективної і, в кінцевому рахунку,

поведінкової структур особистості, в результаті чого зовнішня детермінація життєдіяльності змінюється на внутрішню [6].

1.3. Стратегії подолання стресових ситуацій

Стресостійкість фахівця залежить від прийомів пристосування та стратегій подолання стресових ситуацій. Певна поведінка дозволяє впоратися зі стресом чи складними професійними ситуаціями шляхом активної цілеспрямованої взаємодії зі стресовою ситуацією. Водночас поведінка людини може негативно вплинути на професійну діяльність [11].

Під впливом стресу у людини актуалізуються два типи адаптаційних механізмів - психологічний захист та копінг – подолання стресу. Вони визначають успішну чи неуспішну адаптацію до стресу.

Особливим аспектом досліджень професійної стресостійкості є пошук особистісних ресурсів подолання професійних стресів. Коли людина намагається впоратися з тими чи іншими життєвими труднощами, її активність може бути спрямована як на зовнішні обставини, які слід змінити, так і на саму себе, в результаті чого включаються механізми психічної саморегуляції та механізми психічної адаптації, а саме – механізми психологічного захисту і копінг-механізми. [6].

Поняття «копінг» визначається як дії людини напружені на подолання стресу. Поняття об'єднує когнітивні, поведінкові та емоційні стратегії, які використовуються, щоб впоратися зі стресом.

Поняття «копінг» можна розуміти як розширення (збільшення) свідомого зусилля задля вирішення особистих та міжособистісних проблем і намагання опанувати, мінімізувати або переносити стрес або конфлікт. Ефективність копінгових зусиль (копінгу) залежить від типу стресу і/або конфлікту, від індивідуальних особливостей кожної окремої людини, а також від обставин [7].

Відносно стабільні характеристики особистості, які забезпечують подолання стресу та сприяють розвитку копінг-стратегій є копінг-ресурсами.

Копінг-поведінка визначається, як регульована і сформована, за допомогою використання копінг-стратегій та з врахуванням копінг-ресурсів (особистісних і середовищних) поведінка.

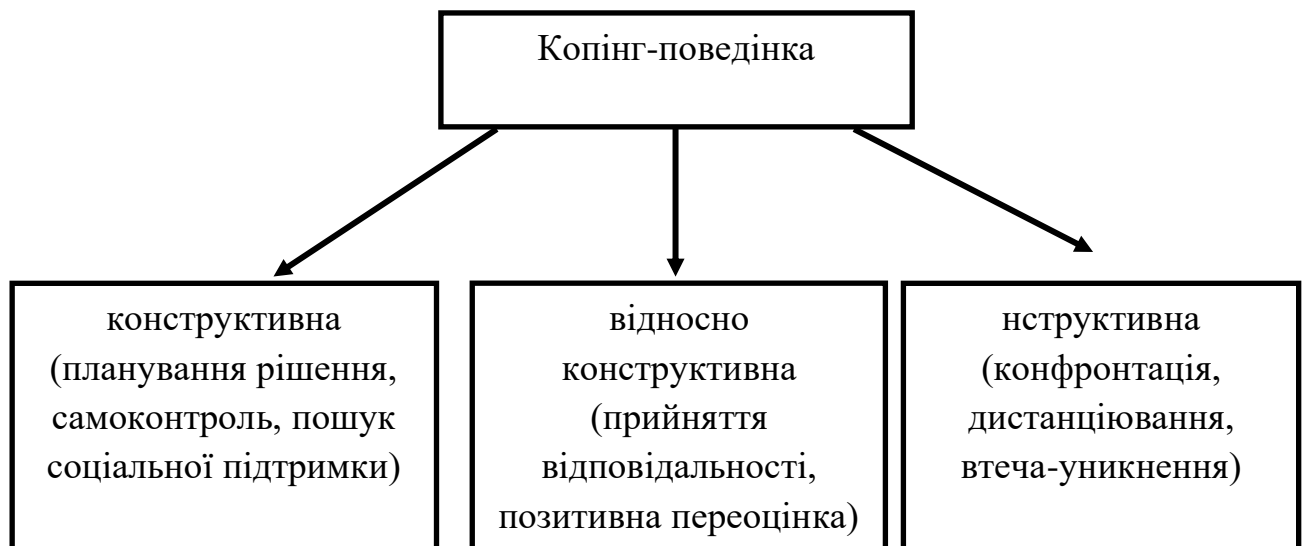


Рис. 1.3. Класифікація копінг-поведінки за ступенем конструктивності

Вчені виділяють такі стратегії подолання стресових ситуацій, як протистояння, дистансування, самоконтролю, пошуку соціальної підтримки, прийняття відповідальності, уникнення, планового вирішення проблеми, позитивної переоцінки.

Розширення репертуару копінг-поведінки, зниження стереотипних форм поведінки та розвиток індивідуально-психологічних властивостей, які спрямовані на вибір ефективних стратегій сприяють оптимізації ефективних копінг-стратегій особистості.

Виходячи з вище зазначеного можна зробити висновок, що професійна стресостійкість як особистісна якість визначається ступенем ефективності додання стресової ситуації в професійній діяльності

Професійна стресостійкість є багатоконпонентним явищем та залежить від ряду індивідуально-типологічних особливостей (типу темпераменту,

локус-контролю, емоційної стійкості, тощо), а також тісно пов'язана з копінг стратегіями.

1.4. Визначення поняття успішності професійної реалізації та її складових

Атюніна В.С. зазначає, що всі понятійні підходи до вивчення феномену «успішності» умовно можна розділити на два напрями. Представники першого напрямку розглядають успішність як процес і результат досягнення мети, представники другого - як комплексне явище, що включає особистісний і соціальний рівні [1].

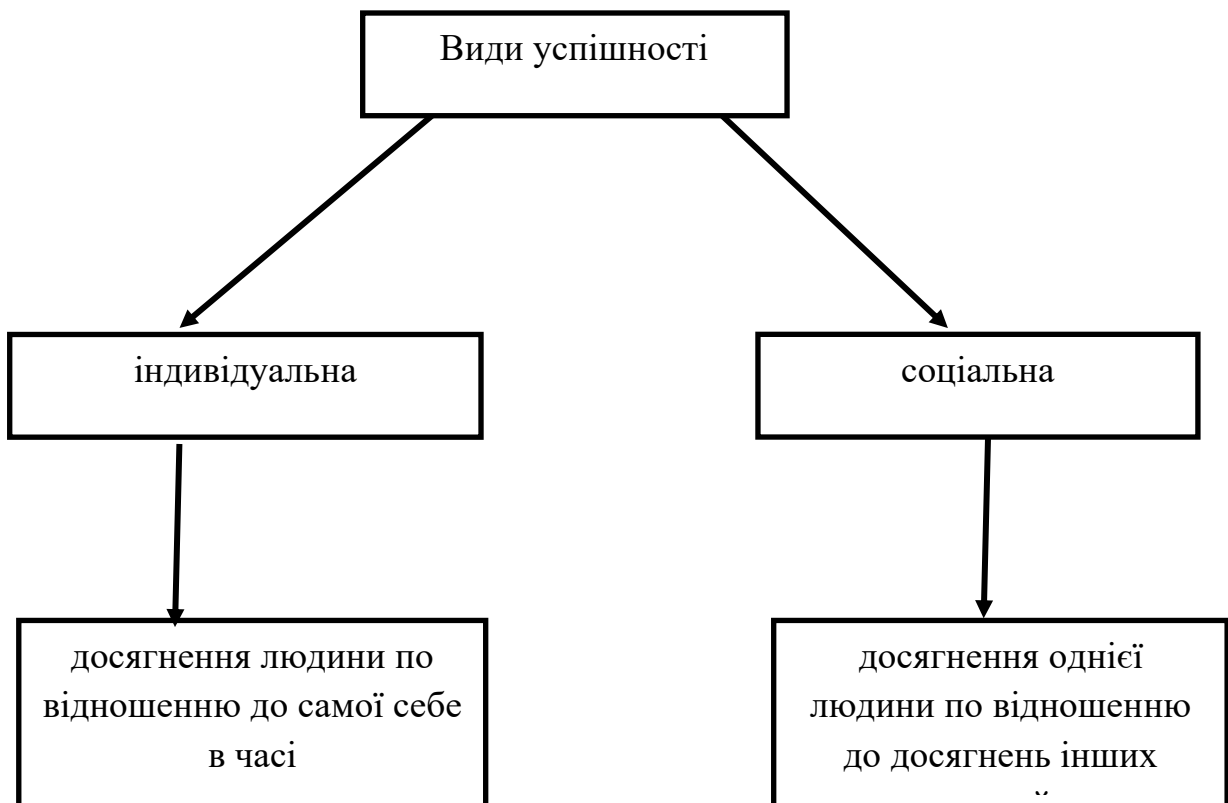


Рис. 1.4. Види успішності

Успішність – це динамічний процес, тому при дослідженні цього феномену не слід відокремлювати його від діяльності людини, зокрема власне самого процесу досягнення успішності. Процес досягнення успішності не є короткотривалим, він має певні передумови та особливості

перебігу, що визначаються різноманіттям факторів, які і обумовлюють цей процес [13].

У літературі дуже часто поняття «успішність діяльності» і «ефективність діяльності» розглядаються сумісно.

Слід зазначити, що поняття «ефективність діяльності» більш вузьке та визначає співвідношення досягнутого результату до запланованого або максимально досяжного.

Успішна професійна реалізація визначається суб'єктом професійної діяльності та з боку оточуючих безпосередньо ефективністю і кінцевими результатами діяльності, що виражається в задоволеності своєю працею.

Професійна успішність розуміється як критерій задоволеності професійною самореалізацією на основі особистісних результатів і професійних і їх визнання в значущому середовищі.

Е.А. Клімовим запропоноване визначення наступне визначення професійної успішності - характеристика професійної діяльності, що включає оцінку результату, досягнутого в ході цієї діяльності і оцінку задоволеності фахівця своєю професійною працею [13].

Успішності трудової діяльності може бути оцінена як зовнішнім критерієм - оцінка, що дається професіоналу значущими для нього людьми (керівниками, підлеглими, колегами, членами його сім'ї), так і внутрішнім - співвідношення таких характеристик, як винагорода за працю, уявлення про особливості своєї взаємодії з колегами, про результативність своєї праці, ініціативність, мотиваційно-оціночні компоненти, оцінка витрачених ресурсів для досягнення результатів.

Відповідно, успішність професійної діяльності слід розглядати наступним чином:

- комплексне явище, що забезпечується комплексом об'єктивних (вимоги до професіонала, умови праці, структура праці) і суб'єктивних (індивідуально-психологічні особливості, психологічний стан особистості) психологічних факторів;

- характеристика професійної діяльності, що визначається кількісними (рівень заробітної плати, обсяг навантаження) та якісними (результативність діяльності) показниками;

- характеристика професійної діяльності, що включає зовнішню оцінку результату, досягнутого в ході цієї діяльності і внутрішню оцінку задоволеності фахівця своєю професійною діяльністю [13].

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК УМОВИ ЇХ УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

2.1. Характеристика вибірки досліджуваних та описання методик

Дослідження проводилось у Херсонському операційному центрі АТ «Райффайзен Банк Аваль» у період з грудня 2020 р. по лютий 2021 р.

В дослідженні взяли участь 42 співробітника банку.

Вік респондентів становить від 28 до 35 років, трудовий стаж – від 7 до 13 років.

Для дослідження рівня чутливості до професійного стресу була застосована методика «Шкала організаційного стресу», розроблена А. Макліном у 1974 р. В дослідженні використовується адаптація даної методики за Н. Е. Водоп'яноюю (див. Додаток Б).

Методика досліджує навички спілкування, уміння приймати цінності інших людей, адекватно оцінювати ситуацію без нанесення шкоди власному здоров'ю та працездатності, пластичність поведінки, відношення до активного відпочинку та відновленню життєвих сил.

Методика дозволяє визначити загальний рівень чутливості до організаційного стресу та п'ять показників субшкал:

- 1) здатність до самопізнання,
- 2) широта інтересів,
- 3) прийняття цінності інших,
- 4) пластичність поведінки,
- 5) активність та продуктивність.

Результат методики підраховується у балах та визначає загальний індекс організаційного стресу:

- більше 50 балів – висока чутливість, поведінка типу А;

- в інтервалі 40-49 балів – середній рівень стресостійкості, поведінка типу АБ;

- менше 39 балів – високий рівень стресостійкості, поведінка типу Б.

Для визначення рівня задоволеності працею застосовано анкету «Рівень задоволеності працею» розроблену К. Замфіром (див. Додаток В).

Дана методика визначає рівень задоволеності працею на основі вибору балів від «1» до «5», де:

- оцінка «1» – задоволений в дуже не значній мірі,

- оцінка «5» - в значній мірі,

- оцінка «3» є критичним значенням та вказує на поаазники, які підлягають критичному аналізу.

За результатом підрахунку визначається низький (0 - 30 балів), середній (31 - 50 балів) або високий (51 - 80 балів) рівень задоволеності працею .

Для виявлення стратегій подолання стресових ситуацій, а також виявлення загального індексу конструктивності застосовано опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» розроблений С. Хобфолом у 1994 році. В дослідженні використовується адаптація методики за Н. Водоп'новою, Е. Старченковою. (див. Додаток Г).

Загальний індекс конструктивності визначається за наступними співвідношенням вираженості таких стратегій як асертивні дії, вступ у соціальні контакти, пошук соціальної підтримки до стратегій уникання, асоціальних та агресивних дій.

Методика визначає низький (0,2 – 0,85), середній (0,86 – 1,10) та високий (1,11 – 2) індекс конструктивності.

2.2. Аналіз отриманих даних

Для дослідження чутливості до організаційного стресу банківських працівників була проведена методика «Шкала організаційного стресу».

За результатами методики виявлено, що 22 людини (52%) мають високий рівень толерантності до організаційного стресу та схильність до поведінки типу «А», 20 опитуваних (48%) – середній рівень толерантності до організаційного стресу, схильність до поведінки типу «АБ». Серед опитуваних не виявлено низької чутливості до організаційного стресу (схильність до поведінки типу «Б»).



Рис. 2.1 Оцінка рівня чутливості до організаційного стресу

Високий рівень толерантності до організаційного стресу свідчить про схильність до поведінки типу «А».

Особливість осіб, що відносяться до типу А - низька стійкість до стресу.

Особистісні та поведінкові особливості типу А вважаються виразним чинником ризику розвитку ішемічної хвороби серця, інфаркту міокарда,

стенокардії, атеросклерозу, і тому даний тип отримав другу назву - «коронарний».

Поширеність даного психологічного типу пов'язують з дією ряду істотних соціально-економічних чинників і укладом життя більшості населення промислово розвинених країн. Патерн типу А можна вважати неадекватним стилем індивідуальності, що знижує якість життя [10].

Поведінка типу А характеризується підвищеним емоційним реагуванням на зміни зовнішніх умов і на стресори.

Зіштовхнувшись з фактором стресу, що не піддається контролю, особи схильні до поведінки типу А намагаються з ним впоратися, проявляючи поведінку конкуренто-здатності, нетерпіння і ворожості, прагнення до досягнення. Якщо ці зусилля закінчуються невдачею, то такі особи впадають в стан безпорадності.

Патерни поведінки А і Б, описані Фрідманом і Розенманом, визначаються поєднаннями досить складною сукупності специфічних факторів темпераменту, особливостей емоційної сфери, установок і цінностей, придбаної мотивації і стратегій опору стресу [10].

Особи типу А більш чутливі до ситуацій, в яких контроль може бути втрачено і виявляють більші фізіологічні відповіді, ніж особи типу Б, на стресори, що не піддаються контролю.

В своїй роботі І. М. Конарева зазначає, що особи типу А не просто реагують на навколишні стимули, а «створюють і пролонгують» дію стресора через свою поведінку і пізнавальну стратегію. Вони заперечують і пригнічують ті особливості ситуацій, які заважають активному копінгу [10].

В такому випадку виникають ускладнення усвідомлення та адаптивної зміни способу життя, як наслідок ігнорування супутнього суб'єктивного дистресу, а саме, через пригнічення негативних емоцій або ігнорування стимулів, які не відповідають поточній ситуації.

Особи які схильні до поведінки типу АБ проявляють впевненість та стабільність емоційного стану. Такі особи в більшій мірі проявляють рефлексивність.

Поведінка типу Б, в свою чергу, є протилежністю типу А – особи, які схильні до даного типу проявляють обережність в своїх діях, терплячість. Вони схильні до аналізу ситуації та своїх дій.

Особи поведінки типу Б можуть проявляти невпевненість та пасивність. В стресових ситуаціях такі люди переважно не приймають важливих рішень.

Особливості такої поведінки визначають реакції організму. Так, в стресових ситуаціях, основним гормоном стресу є кортизол.

В стресових ситуаціях, які не піддаються контролю, при поведінці типу Б властивий підвищений рівень тривожності.

В роботі визначено, що успішність професійної реалізації є комплексним поняттям, яке включає в себе декілька критеріїв.

Так, зокрема, критеріями успішності професійної реалізації є ефективність та кінцевий результат діяльності. Дані критерії, в свою чергу, визначається рівнем задоволеністю людиною своєю працею.

Визначення рівня задоволеності працею банківських працівників було здійснено за результатами анкети «Рівень задоволеності працею».

Рівень задоволеності праці визначався за показниками:

- 1) задоволеності загальними умовами праці (забезпечення транспорту до місця роботи, рівень заробітку, соціальні пільги, та режим роботи),
- 2) фізичними умовами праці (безпека, естетика робочого місця, шум та температура),
- 3) змістом праці(монотонність, складність праці, необхідність вирішувати нові задачі, елементи керівної діяльності, відповідність змісту праці до особистих якостей),

- 4) міжособистісні відношення (з колективом та безпосереднім керівником),
- 5) організацією праці (рівень організації роботи на підприємстві, соціальне відношення, стимулююча робоча атмосфера).

Аналіз рівня задоволеності працею за даними отриманими з анкетування, показав, що 16 опитуваних (38%) мають середній рівень задоволеності працею, 26 (62%) – високий рівень.

Показники низького рівня задоволеності працею відсутні.

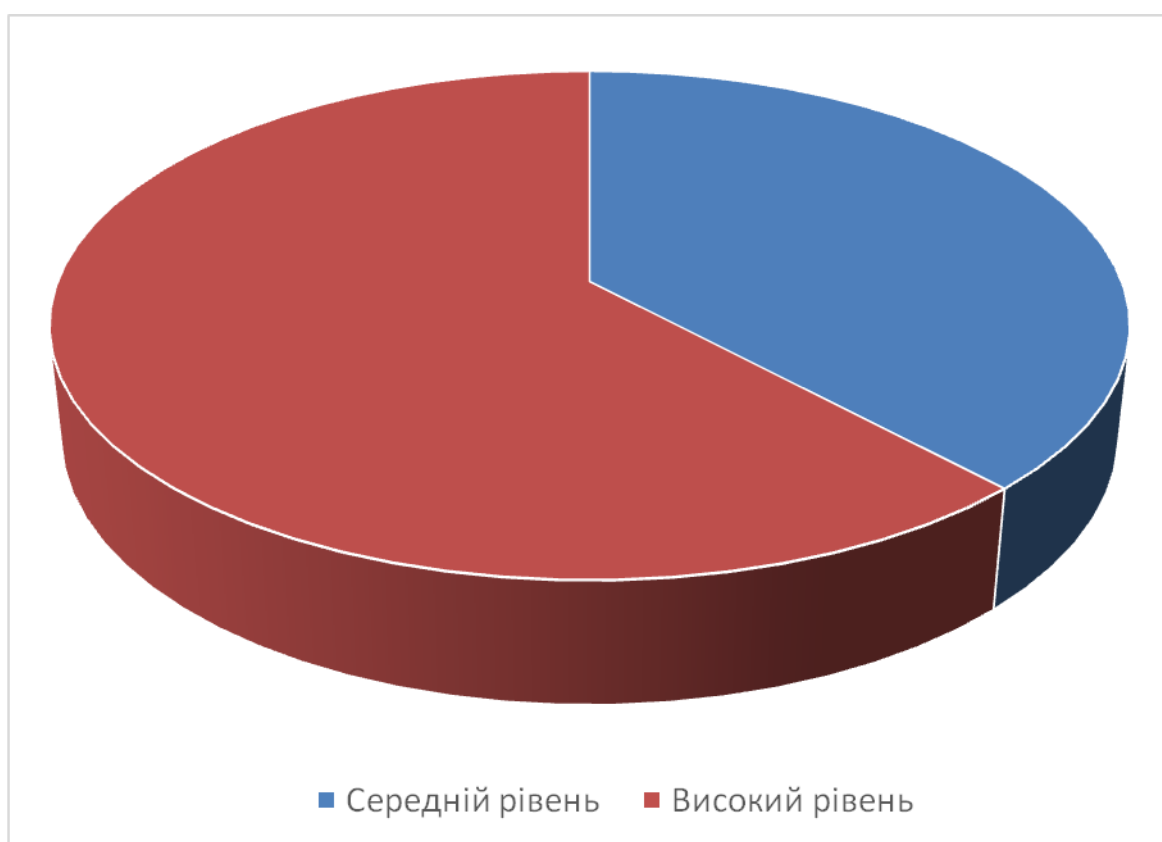


Рис. 2.2 Оцінка рівня задоволеності працею

За даною методикою показники з оцінкою «3» є такими, що підлягають критичному аналізу. За результатами виявлено оцінку «3» - задоволені або задоволені в значній мірі можливістю – за наступними критеріями:

- рівень заробітку - 28 опитуваних (67%),
- монотонність/різноманітність праці 20 опитуваних (48%),

- фізіологічними показниками, а саме шум, стимулюючою робочою атмосферою – 19 опитуваних (45%),
- соціальними пільгами 37 опитуваних (88%).

З метою визначення впливу професійної стресостійкості банківських працівників на успішність їх професійної реалізації було проведено кореляційний аналіз та визначено коефіцієнт кореляції Спірмена.

Коефіцієнт кореляції Спірмена визначається за наступною формулою:

$$r = 1 - 6 \frac{\sum d^2}{n^3 - n}$$

де d^2 – квадрат різниці між рангами, n – кількість ознак, яка брала участь у ранжуванні.

При розрахунку коефіцієнта ознаки були ранжовані та виведене середнє арифметичне значення.

На наступному етапі було визначено ступінь різниці рангів за формулою:

$$d = d_x - d_y$$

Для розрахунку коефіцієнта кореляції було визначено значення різниці в квадраті (d) та визначення загальної суми ($\sum d^2$).

В результаті було розраховано коефіцієнт кореляції Спірмена, який становить:

$$r = 1 - 6 \frac{\sum d^2}{n^3 - n} = 1 - 6 * 0,057 = 0,653$$

Проведений аналіз показав, що зв'язок між досліджуваними ознаками зворотній.

За шкалою Чеддока визначено що ознаки мають тісний зв'язок.

Відповідно, за отриманими даними, можна зробити висновок, що чим вищий рівень чутливості до стресу, тим менший рівень задоволеність працею.

Відповідно стресостійкість є важливим критерієм професійної успішності.

Як було визначено раніше, важливим фактором від якого залежить рівень стресостійкості є стратегії подолання стресових ситуацій. Певна поведінка людини дозволяє впоратися зі стресом через активну взаємодію зі стресовою ситуацією.

Конструктивна стратегія є активною та соціально направленою, активне подолання стресу на ряду з використанням соціальних ресурсів (контактів) підвищує стресостійкість людини.

Перевага неконструктивних стратегій, в свою чергу, свідчить про високий ризик розвитку симптому вигорання.

Таким чином висока вираженість конструктивних стратегій поведінки слугує ресурсом в подоланні стресу, професійній адаптації та стійкості до синдрому вигорання.

Методика «Стратегії подолання стресових ситуацій» направлена на виявлення ступеня вираженості таких стратегій поведінки як асертивні (впевнені) дії, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки, обережність дій, імпульсивність, уникання, маніпулятивні дії, асоціальні та агресивні дії.

За методикою «Стратегії подолання стресових ситуацій» визначається ступінь конструктивності стратегії поведінки особистості розрахунком загального індексу конструктивності.

Індекс конструктивності визначається за наступною формулою:

$$ІК = АП/ПА,$$

Де АП – асертивні дії, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки, ПА - уникання, асоціальні та агресивні дії.

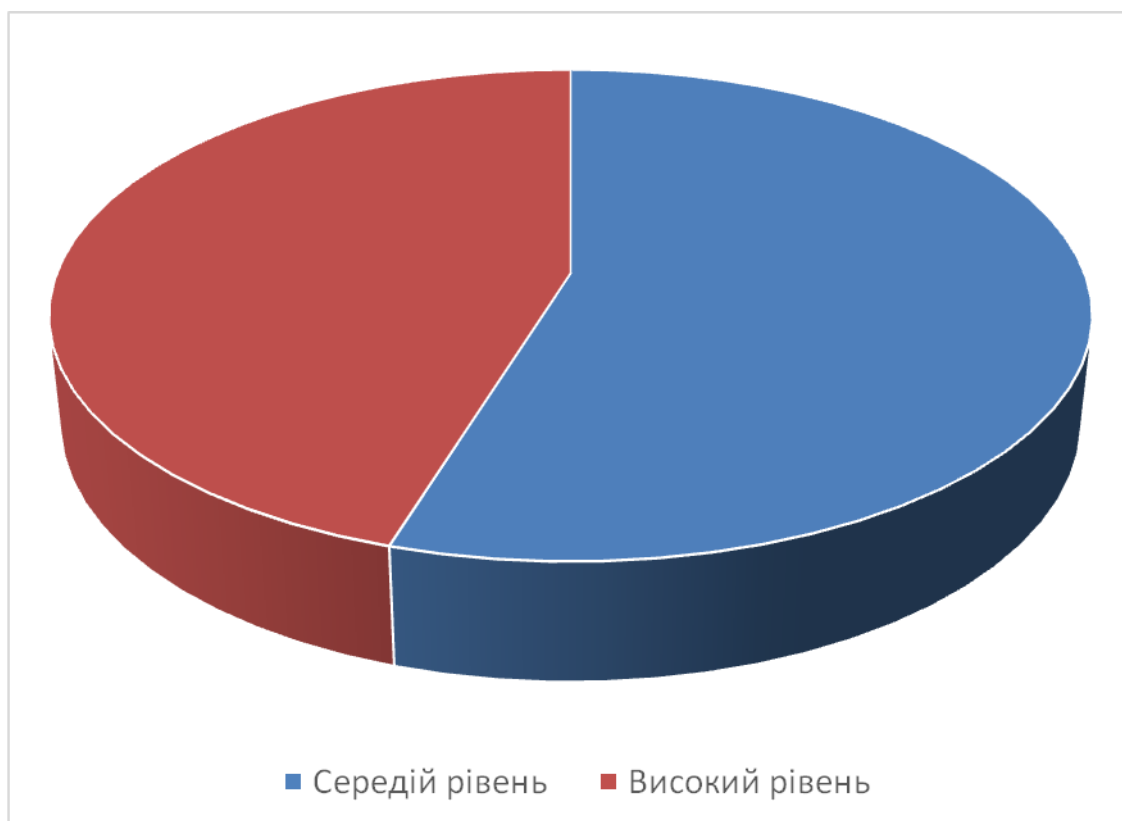


Рис. 2.3 Визначання Індексу конструктивності

За результатами методики «Стратегії подолання стресових ситуацій» виявлено, що 23 опитуваних (55%) мають середній коефіцієнт конструктивності поведінки, 19 (45%) – високий. Серед опитуваних не виявлено низького рівня конструктивності.

Моделі поведінки можуть сприяти успішності подолання професійних стресів в залежності від ступені конструктивності стратегії, а також позитивно впливати на стан здоров'я фахівця.

Дослідження виявило, що успішні працівники відрізняються великою кількістю моделей поведінки.

Також, успішні працівники переважно використовують здорові моделі поведінки для подолання стресогенних чинників. Це виражається у високих показниках таких моделей поведінки, як впевненість, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки та у більш низьких показниках агресивної та асоціальної поведінки.

Успішні банківські працівники частіше використовують раціоналізацію та пошук позитивного в стресових ситуаціях.

Стресові або кризові ситуації успішні працівники розглядають, як новий досвід, корисний для майбутнього професійного зростання.

Переважаючі моделі поведінки успішних працівників характеризуються направленістю на соціальність, активність та пластичністю.

ВИСНОВКИ

Робота досліджувала одну з актуальних проблем – стресостійкість банківських працівників, як умови їх успішної професійної реалізації.

Вивчення та аналіз низки літературних джерел дали змогу зробити такі висновки і узагальнення.

Стресостійкість визначається як здатність системи зберігати себе в мінливих умовах. Вона проявляється в тому, що система переходячи з одного стану в інший зберігає основні внутрішні взаємозв'язки.

Формування професійної стресостійкості означає появу нових якостей у психіці людини, які раніше були відсутні або були в іншому вигляді. Відповідно, формування професійної стресостійкості є збагаченням її психіки.

Стресостійкість фахівця залежить від прийомів пристосування та стратегій подолання стресових ситуацій. Певна поведінка дозволяє впоратися зі стресом чи складними професійними ситуаціями шляхом активної цілеспрямованої взаємодії зі стресовою ситуацією. Водночас поведінка людини може негативно вплинути на професійну діяльність.

Професійна стресостійкість як особистісна якість визначається ступенем ефективності додання стресової ситуації в професійній діяльності, є багатокomпонентним явищем та залежить від ряду індивідуально-типологічних особливостей, а також тісно пов'язана з копінг стратегіями.

Успішність професійної діяльності слід розглядати наступним як комплексне явище, що забезпечується комплексом об'єктивних і суб'єктивних факторів та як характеристику професійної діяльності, що визначається кількісними та якісними показниками.

Успішність професійної діяльності визначається як характеристика професійної діяльності, що включає зовнішню оцінку результату,

досягнутого в ході цієї діяльності і внутрішню оцінку задоволеності фахівця своєю професійною діяльністю.

При дослідженні стресостійкості банківських працівників як умови їх успішної професійної реалізації було проведено емпіричне дослідження, яке мало на меті дослідження професійної стресостійкості банківських працівників та рівня задоволеності працею, впливу професійної стресостійкості банківських працівників на успішність їх професійної реалізації та визначення конструктивних стратегій поведінки як ресурсу в подоланні стресу.

Дослідження проводилось у Херсонському операційному центрі АТ «Райффайзен Банк Аваль».

За результатами дослідження виявлено, що 22 людини (52%) мають високий рівень чутливості до організаційного стресу та схильність до поведінки типу «А», 20 опитуваних (48%) – середній рівень толерантності до організаційного стресу, схильність до поведінки типу «АБ».

Особливість осіб, що відносяться до типу А - низька стійкість до стресу.

Особи які схильні до поведінки типу АБ проявляють впевненість та стабільність емоційного стану.

Критеріями успішності професійної реалізації є ефективність та кінцевий результат діяльності. Дані критерії, в свою чергу, визначається рівнем задоволеністю людиною своєю працею.

Аналіз рівня задоволеності працею показав, що 16 опитуваних (38%) мають середній рівень задоволеності працею, 26 (62%) – високий рівень.

Результати дослідження показали між досліджуваними ознаками тісний зворотній зв'язок. Відповідно, за отриманими даними, можна зробити висновок, що чим вищий рівень чутливості до стресу, тим менший рівень задоволеність працею.

Відповідно стресостійкість є важливим критерієм професійної успішності.

Визначено, що висока вираженість конструктивних стратегій поведінки слугує ресурсом в подоланні стресу, професійній адаптації та стійкості до синдрому вигорання.

За результатами виявлено, що 23 опитуваних (55%) мають середній коефіцієнт конструктивності поведінки, 19 (45%) – високий.

Дослідження виявило, що успішні працівники відрізняються великою кількістю моделей поведінки. Вони переважно використовують здорові моделі поведінки для подолання стресогенних чинників. Це виражається у високих показниках таких моделей поведінки, як впевненість, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки та у більш низьких показниках агресивної та асоціальної поведінки.

Успішні банківські працівники частіше використовують раціоналізацію та пошук позитивного в стресових ситуаціях. Переважаючі моделі поведінки успішних працівників характеризуються направленістю на соціальність, активність та пластичністю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Атюнина В.С. Образ успешного человека в семантическом пространстве личности: Дис. канд. психол. наук : 19.00.01 : Хабаровск, 2007. 315 с.
2. Водопянова Н.Е. Психодиагностика стрессу. СПб.: Питер. 2009. 336 с.
3. Войцеховська О., Закалик Г. Сучасні напрями психологічних досліджень копінг-стратегій особистості. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2016. № 2. С. 95–104.
4. Галичанська А.В., Канівець Т.М., Фесун Г.С. Психологія праці : навч. посібник. Чернівці, 2015. 112 с.
5. Гітіс Т.П., Гітіс В.Б., Діденко Д.П. Дослідження рівня задоволеності працею персоналу промислових підприємств України // *Економічний вісник Донбасу*. 2018. № 2. С. 206-211. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvd_2018_2_33.
6. Дубчак Г.М. Психологічні основи професійної стресостійкості майбутніх фахівців : монографія. Київ : Талком, 2017. 321 с.
7. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодиагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
8. Канівець Т.М. Психологічні особливості професійної кар'єри особистості / *Науковий вісник Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича. Збірник наукових праць. Педагогіка та психологія*. Чернівці, 2015. Вип. 743. С. 90-94.
9. Когут О. Зміна негативного захисту особистості на успішні стратегії опанування стресом у психолінгвістичному аспекті. *Проблеми сучасної психології*, 51, 54–75. <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2021-51.54-75>

10. Конарева, І. М. «Психологические и физиологические особенности 'коронарного' типа личности (обзор)». *Проблеми сучасної психології*, no. 24 (Березень 12, 2019). дата звернення Січень 22, 2021. <http://jpaic.aaukr.org/index.php/2227-6246/article/view/159336>.
11. Крюкова Т.Л. Методы изучения совладающего поведения : три копинг-шкалы. Кострома : КГУ им. Н.А. Некрасова Авантитул, 2010. 64 с.
12. Кутбиддинова, Р. А. Психология стресса (виды стрессовых состояний, диагностика, методы саморегуляции) : учебнометодическое пособие. Южно-Сахалинск : СахГУ, 2019. 124 с.
13. Назар Ю. О. Дефініція поняття успішності професійної діяльності в соціально-психологічному контексті / Львівський національний університет імені Івана Франка. 2013. Режим доступу: <https://www.sworld.com.ua/konfer32/1171.pdf>
14. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
15. Психодіагностика стресса: практикум / сост. Р.В. Куприянов, Ю.М. Кузьмина; М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол.ун-т. Казань: КНИТУ, 2012. 212 с.
16. Психология стресса и совладающего поведения: ресурсы, здоровье, развитие : материалы IV Междунар. науч. конф. Кострома, 22–24 сент. 2016 г. : в 2 т. / отв. ред.: Т. Л. Крюкова, М. В. Сапоровская, С. А. Хазова. Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2016. Т. 1. 407 с.
17. Самолюк Н. М. Професійні стреси: причини та методи запобігання // *Соціально-трудова відносина: теорія та практика* . 2016. № 1. С. 165-175. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvttp_2016_1_20
18. Спицька Л.В. Соціально-психологічні основи корекції афективних розладів в кризові періоди життя особистості зрілого віку: дис. ...д-ра психол. наук : 19.00.05 / Ліана Вікторівна Спицька. Северодонецьк, 2019. 507 с.

19. Стельмахук Х. Р. Особливості професійного стресового епізоду менеджера організації / Національна академія педагогічних наук України, Інститут психології імені ГС Костюка, Асоціація з підтримки науки та інновацій. Психологічний часопис. 2019. Випуск 5, № 8. С. 82-98.

20. Халфиева А.Р. Психологическое благополучие менеджеров в связи с их стрессоустойчивостью // *Психология и педагогика в современном мире: вызовы и решения: Материалы XIX международной научно-практической конференции для студентов, аспирантов и молодых учёных. Москва, 28 февраля 2014 г.* М.: Изд-во Московского научного центра психологии и педагогики, 2014. С. 25-28.

21. Шевченко Р. М. Стресостійкість у контексті міждисциплінарного дослідження. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка. НАПН України* / гол. Ред. С. М. Максименко. Київ; Ніжин: ПП Лисенко, 2016. Т. IX. Загальна психологія. Історична психологія. Етнічна психологія. Вип. 8. С. 535-544

ДОДАТОК А

Додаток 1

КОДЕКС АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ХЕРСОНЬСЬКОГО
ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Я, Малюжко Олена Олександрівна,
учасник(ця) освітнього процесу Херсонського державного університету, УСВІДОМЛЮЮ, що академічна добросесність – це фундаментальна етична цінність усієї академічної спільноти світу.

ЗАЯВЛЯЮ, що у своїй освітній і науковій діяльності **ЗОБОВ'ЯЗУЮСЯ**:

– дотримуватися:

- вимог законодавства України та внутрішніх нормативних документів університету, зокрема Статуту Університету;
- принципів та правил академічної добросесності;
- нульової толерантності до академічного плагіату;
- моральних норм та правил етичної поведінки;
- толерантного ставлення до інших;
- дотримуватися високого рівня культури спілкування;

– надавати згоду на:

- безпосередню перевірку курсових, кваліфікаційних робіт тощо на ознаки наявності академічного плагіату за допомогою спеціалізованих програмних продуктів;
- оброблення, збереження й розміщення кваліфікаційних робіт у відкритому доступі в інституційному репозитарії;
- використання робіт для перевірки на ознаки наявності академічного плагіату в інших роботах виключно з метою виявлення можливих ознак академічного плагіату;

– самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного й підсумкового контролю результатів навчання;

– надавати достовірну інформацію щодо результатів власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використаних методик досліджень та джерел інформації;

– не використовувати результати досліджень інших авторів без використання покликань на їхню роботу;

– своєю діяльністю сприяти збереженню та примноженню традицій університету, формуванню його позитивного іміджу;

– не чинити правопорушень і не сприяти їхньому скоєнню іншими особами;

– підтримувати атмосферу довіри, взаємної відповідальності та співпраці в освітньому середовищі;

– поважати честь, гідність та особисту недоторканність особи, незважаючи на її стать, вік, матеріальний стан, соціальне становище, расову належність, релігійні й політичні переконання;

– не дискримінувати людей на підставі академічного статусу, а також за національною, расовою, статевою чи іншою належністю;

– відповідально ставитися до своїх обов'язків, вчасно та сумлінно виконувати необхідні навчальні та науково-дослідницькі завдання;

– запобігати виникненню у своїй діяльності конфлікту інтересів, зокрема не використовувати службових і родинних зв'язків з метою отримання нечесної переваги в навчальній, науковій і трудовій діяльності;

– не брати участі в будь-якій діяльності, пов'язаній із обманом, нечесністю, списуванням, фабрикацією;

– не підроблювати документи;

– не поширювати неправдиву та компрометуючу інформацію про інших здобувачів вищої освіти, викладачів і співробітників;

– не отримувати і не пропонувати винагород за несправедливе отримання будь-яких переваг або здійснення впливу на зміну отриманої академічної оцінки;

– не залякувати й не проявляти агресії та насильства проти інших, сексуальні домагання;

– не завдавати шкоди матеріальним цінностям, матеріально-технічній базі університету та особистій власності інших студентів та/або працівників;

– не використовувати без дозволу ректорату (деканату) символіки університету в заходах, не пов'язаних з діяльністю університету;

– не здійснювати і не заохочувати будь-яких спроб, спрямованих на те, щоб за допомогою нечесних і негідних методів досягати власних корисних цілей;

– не завдавати загрози власному здоров'ю або безпеці іншим студентам та/або працівникам.

УСВІДОМЛЮЮ, що відповідно до чинного законодавства у разі недотримання Кодексу академічної добросесності буду нести академічну та/або інші види відповідальності й до мене можуть бути застосовані заходи дисциплінарного характеру за порушення принципів академічної добросесності.

04.03.2020

(дата)

О. Малюжко

(підпис)

Олена Малюжко

(ім'я, прізвище)

ДОДАТОК Б

Методика «Шкала организационного стресса» Мак-Лина (адаптация методики Н. Е. Водопьяновой)

Данная шкала измеряет толерантность (стрессоустойчивость) к организационному стрессу, которая связывается с умением общаться, адекватно оценивать ситуацию, без ущерба для своего здоровья и работоспособности, активно и интересно отдыхать, быстро восстанавливая свои силы.

Инструкция: Прочитайте утверждения и выберите один из пяти вариантов ответа, который наиболее точно характеризует вас:

Верно (всегда) Скорее верно Нечто среднее Скорее неверно Неверно (никогда).

Шкала организационного стресса

1. При возникновении проблем я начинаю активно действовать
2. После окончания рабочего дня я продолжаю думать о незавершенных или предстоящих рабочих делах
3. Я работаю с интересными и достойными людьми, уважаю их чувства и мнения
4. Я осознаю и понимаю свои собственные слабости и сильные качества
5. Существует довольно много людей, которых я могу назвать хорошими друзьями
6. Я получаю удовольствие, используя свои знания и навыки на работе и в жизни
7. На работе мне часто неинтересно
8. Мне интересно встречаться, разговаривать и работать с людьми различных мировоззрений, отличающихся от моих точек зрения

9. Часто в моей работе я берусь за большее, чем могу успеть сделать в реальное время

10. В выходные дни я активно отдыхаю

11. Я могу работать продуктивно только с теми, кто близок мне по духу (культуре, интересам, менталитету), или с теми, кто похож на меня

12. Я работаю, прежде всего, для того, чтобы заработать себе на жизнь, а не потому, что я получаю удовольствие от своей работы

13. В моей работе я всегда действую рационально, четко определяю приоритеты (первостепенные задачи)

14. На работе я часто вступаю в спор с людьми, которые думают иначе, чем я

15. Я испытываю беспокойство по поводу своей работы

16. Кроме работы я успеваю заняться многими другими интересными для меня делами в различных областях (развлечения, хобби, творчество...)

17. Я расстраиваюсь, когда дело не получается так, как я хочу

18. Часто я не знаю, как настоять на своем в спорных вопросах

19. Я легко (без особого напряжения) нахожу выход из проблемных (профессионально трудных) ситуаций, мешающих мне достичь важной цели

20. Я часто не соглашаюсь с моим начальником или коллегами

Обработка методики и интерпретация результата. Соотнесите ответы испытуемого с ключом методики. Подсчитайте количество набранных баллов.

Чем меньше суммарный показатель организационного стресса, тем выше толерантность, а чем он больше, тем больше предрасположенность к переживанию дистресса и различным стресс синдромам, например, к риску профессионального выгорания и коронарных заболеваний.

Также чем больше поведение человека относится к «типу А» и, тем больше и предрасположенность к риску коронарных заболеваний.

Суммарный показатель организационного стресса и риск сердечно-сосудистых заболеваний:

- Поведение типа А: >50.
- Поведение типа АВ: 49-40.
- Поведение типа В: <39.

ДОДАТОК В

Анкета «Степень удовлетворенности трудом» (К. Замфир).

Цель – определение степени удовлетворенности трудом на основе выбора баллов.

Инструкция: Вам необходимо отметить в колонках наиболее подходящие баллы, которые на ваш взгляд больше подходят к данным вопросам, то есть в какой мере вы удовлетворены трудом.

	1	2	3	4	5
В какой мере вы удовлетворены	В очень незначительной мере	В незначительной мере	Не в большой, но и не в малой мере	В достаточно большой мере	В очень большой мере
А. Общими условиями труда:					
1. Транспорт до предприятия					
2. График работы					
3. Социальные льготы (столовая, д/сад и т.д.)					
4. Возможности заработка					
5. Возможности продвижения по работе					
Б. Физическими условиями труда:					
6. Безопасность труда					
7. Эстетика места работы					
8. Шум, температура					
В. Содержанием труда:					
9. Разнообразие, монотонность.					
10. Сложность труда. Требуемая квалификация					
11. Необходимость решения новых интересных проблем.					

12. Элементы руководства, присущие трудовой деятельности.					
13. Соответствие личным способностям.					
<i>Г. Отношениями между людьми в процессе труда:</i>					
14. Отношения с коллективом.					
15. Отношения с непосредственным руководителем					
<i>Д. Организационными рамками труда:</i>					
16. Уровень организации работы на предприятии.					
17. Состояние общественного мнения.					
18. Стимулирующая труд атмосфера					

Обработка результатов :

Ответы под цифрами 1 и 2 – неудовлетворенность трудом;

Ответы под цифрой 3 дают основания для критического анализа

Пункты 4 и 5 указывают на большую степень удовлетворенности трудом.

Интерпретация результатов : подсчитать общее количество набранных баллов:

От 0 до 30 баллов – низкий уровень удовлетворенности

31-50 баллов – средняя степень удовлетворенности

51-80 баллов – высокая степень удовлетворенности трудом

ДОДАТОК Г

Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS)

(С. Хобфолл, Русскоязычная версия Н. Водопьяновой, Е. Старченковой)

Инструкция:

Вам предлагаются 54 утверждения, относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как Вы обычно поступаете в данных случаях.

Для этого в регистрационном бланке поставьте цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует Вашим действиям. Если утверждение полностью описывает Ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте - 5 (ответ - да, совершенно верно). Если утверждение совсем не подходит к Вам, тогда поставьте – 1 (ответ - нет, это совсем не так).

1 - нет, это совсем не так

2 - скорее нет, чем да

3 - затрудняюсь ответить

4 - скорее да, чем нет

5 - да, совершенно верно

Текст опросника:

1. В любых сложных ситуациях Вы не сдаетесь.
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в Вашем положении.
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.

6. Как правило, Вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.

7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.

8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.

9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете “наломать немало дров”.

10. Когда кто-либо из близких поступает с Вами несправедливо, Вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что Вы расстроены или обижены.

11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.

12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.

13. Без необходимости не “выкладываетесь” полностью, предпочитая экономить свои силы.

14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.

15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.

16. Для достижения своих целей Вам часто приходится “подыгрывать” другим или подстраиваться под других людей (несколько “кривить душой”).

17. В определенных ситуациях Вы ставите свои личные интересы превыше всего, даже если это пойдет во вред другим.

18. Как правило, препятствия для решения Ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят Вас из себя, можно сказать, что они просто “бесят” Вас.

19. Вы считаете, что в сложных ситуациях лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.

20. Находясь в трудной ситуации, Вы раздумываете о том, как бы поступили бы в этом случае другие люди.

21. В трудные минуты для Вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.

22. Считаете, что во всех случаях лучше “семь и более раз отмерить, прежде чем отрезать”.

23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.

24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что возможно само по себе
рассеется.

25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на Вас, но на самом деле Вы - ”крепкий орешек”, и никому не позволяете манипулировать собой.

26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.

27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.

28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.

29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.

30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.

31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть “подводные камни”.

32. Ваша интуиция Вас никогда не подводит.

33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема “не стоит и выеденного яйца”.

34. Иногда Вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, не взирая на интересы других).

35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.

36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с

Вашим мнением, чем “тянуть кота за хвост”.

37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий со стороны других, в случае необходимости сказать «нет» в ситуации эмоционального давления.

38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит Ваш жизненный опыт.

39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает Вам в трудных ситуациях.

40. В трудных ситуациях Вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.

41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.

42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.

43. Для достижения своих заветных целей - не грех и немного полукавить.

44. Ищите «слабости» других людей и используете их со своей выгодой.

45. Грубость и глупости других людей часто приводят Вас в ярость («выводят Вас из себя»).

46. Вы испытываете неловкость, когда Вас хвалят или говорят комплименты.

47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).

48. Вы уверены, что в трудных ситуациях Вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.

49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу “тише едешь, дальше будешь”.

50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.

51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.

52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.

53. Цель оправдывает средства.

54. В значимых и конфликтных ситуациях Вы бываете агрессивным.

Обработка и интерпретация результатов.

В соответствии с "ключом" подсчитывается сумма баллов по каждой шкале, которая отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в сложной (стрессогенной) ситуации.

Опросник содержит девять моделей преодолевающего поведения:

1. Ассертивные действия.
2. Вступление в социальный контакт.
3. Поиск социальной поддержки.
4. Осторожные действия.
5. Импульсивные действия.
6. Избегание.
7. Непрямые действия.
8. Асоциальные действия.
9. Агрессивные действия.

Анализ результатов проводится на основании сопоставления данных конкретного человека по каждой из субшкал со средними значениями моделей преодоления в исследуемой (профессиональной, возрастной и др.) группе. В результате сравнения индивидуальных и среднегрупповых

показателей делается заключение о сходстве или различиях преодолевающего поведения данного индивида относительно исследуемой категории людей. Для интерпретации индивидуальных особенностей преодолевающего поведения данные конкретного реципиента могут быть сопоставлены с данными, представленными в следующей таблице.

Показатели стратегий преодоления у представителей коммуникативных профессий.

Стратегии – Модель поведения – Степень преодоления (действия) преодолевающих моделей (низкая, средняя, высокая)

1. Активная	Ассертивные действия	6-17	18-22	23-30
2. Просоциальная	Вступление в соц. контакт	6-21	22-25	26-30
3. Просоциальная	Поиск социальной поддержки	6-19	20-24	25-30
4. Пассивная	Осторожные действия	6-17	18-23	24-30
5. Прямая	Импульсивные действия	6-15	16-19	20-30
6. Пассивная	Избегание	6-12	13-17	18-30
7. Непрямая	Манипулятивные действия	6-16	17-23	24-30
8. Асоциальная	Асоциальные действия	6-14	15-19	20-30
9. Асоциальная	Агрессивные действия	6-13	14-18	19-30

Модели поведения могут способствовать или препятствовать успешности преодоления профессиональных стрессов в зависимости от степени конструктивности стратегии, а также оказывать влияние на сохранение здоровья субъекта общения и труда.

Для определения степени конструктивности стратегии поведения высчитывается общий индекс конструктивности (ИК).

$$ИК = АП : ПА,$$

где АП - сумма показателей субшкал "ассертивные действия", "вступление в социальный контакт", "поиск социальной поддержки";

ПА - сумма показателей субшкал "избегание", "асоциальные действия", "агрессивные действия".

Таблица оценки общего индекса конструктивности стратегий преодолевающего поведения (КСПП)

Значения ИК	Степень конструктивности стратегии поведения
$ИК \leq 0,85$	Низкая конструктивность
$ИК = 0,86-1,1 $	Средняя конструктивность
$ИК = 1,2 -2,0 $	Высокая конструктивность

Конструктивная стратегия - "здоровое" преодоление (копинг) является и активным и просоциальным. Активное преодоление в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (контактов) повышает стрессоустойчивость человека.