

УРОВЕНЬ ТРЕВОЖНОСТИ БАНКОВСКИХ РАБОТНИКОВ

Емельянова Любовь Владимировна

студент, университет Туран, Казахстан, г. Алматы

Ганиева Шахинур Шахисламовна

научный руководитель, магистр, старший преподаватель, университет Туран, Казахстан, г. Алматы

В последнее десятилетие банковский сектор переживает существенные изменения в организации и структуре.

Внедрение новых технологий, цифровизация операционных процессов, изменение профессиональных требований, реструктуризация, вызванная глобальным экономическим кризисом вносят свой вклад в развитие и рост психосоциальных расстройств сотрудников [1, с. 227]. Следует также отметить подверженность стрессовым воздействиям, связанным с ежедневным обслуживанием клиентов, работой с жалобами, неполадками в техническом обеспечении.

Признаками психического здоровья сотрудника является его активность, наблюдательность, высокий уровень адаптации к меняющимся условиям банковской сферы, низкий уровень тревожности, способность адекватного анализа и переработки информации, эмоциональная устойчивость.

Необходимость исследования психического здоровья сотрудников банковской сферы определяется наличием негативных факторов, оказывающих влияние как на физическое, так и на психическое состояние.

В условиях конкурентной среды психическое здоровье и благополучие сотрудников является важным фактором, определяющим успешность компании на рынке.

Тревожность является одним из основных факторов, влияющее на психическое здоровье работников. Необходимо дать определение понятиям «тревога», «тревожность» и их отличие от страха.

Тревога- это реакция на опасность, реальную или мнимую, эмоциональное состояние беспокойства перед неизвестностью, характеризующееся смутным ощущением угрозы. Зачастую тревогу и страх считают синонимами, однако эти понятия концептуально и клинически различны.

Если тревогу можно концептуализировать, как негативное окрашенное состояние, которое может возникнуть как при наличии, так и в отсутствие триггера, то страх это эмоциональная реакция на реальную угрозу.

Тревожность - это индивидуальная особенность, заключающаяся в высокой склонности испытывать тревогу в различных ситуациях, в том числе и в тех объективных характеристиках, не существовавших ранее.

Следует различать тревожность как черту личности и как состояние. Впервые о разделении тревожности на личную и ситуативную упоминал Ч. Спилбергер.

Ситуативная тревога возникает, когда индивид воспринимает стимул или ситуацию как такую, которая содержит фактические или потенциальные элементы опасности, угрозы или вреда.

Личностная тревожность не проявляется непосредственно в поведении, но ее уровень можно определить исходя из того, как часто и интенсивно возникает тревожное состояние [2, с 220].

Социально-психологический подход определяют центральную роль тревожности в социализации личности.

Она может способствовать развитию положительных качеств и отрицательных, таких как агрессия или чрезмерная зависимость.

Выделяют также мобилизирующий вид тревожности и дезорганизующий. Мобилизирующий вид проявляется в повышенной активности, служит своеобразным толчком к действию.

Дезорганизующий вид снижает производительность труда, ярко проявляется в процессе формирования устойчивой тревожности [3, с 45].

Целью нашей работы является изучение уровня личностной и ситуативной тревожности у работников банка. Выборку данного исследования составили 60 сотрудников банка, в гендерном соотношении 20% мужчин, 80% женщин. Средний возраст опрошенных 25 лет.

Степень выраженности тревожных симптомов изучалась с помощью методики «Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности» Ч.Д. Спилбергера под адаптацией Ю.Л. Ханина. Тест состоит из 40 вопросов, позволяющих выявить уровень ситуативной и личностной тревожности по трем шкалам (низкая, умеренная, высокая).

Установлено, что среди банковских сотрудников подавляющее большинство составляют лица со средним уровнем личностной тревожности – 28 человек (46,67%), высокий уровень личностной тревожности определен у 21 человека (35%), низкий уровень личностной тревожности выявлен у 11 работников банка (18,33%).

Анализируя показатели уровня ситуативной тревожности можно отметить, что высокому уровню ситуативной тревожности был подвержен 14 человек, что составило 23,33%, средний уровень ситуативной тревожности выявлен у 29 человек - 48,33%, а у 17 банковских сотрудников выявлен низкий уровень ситуативной тревожности – 28,33 %.

Средний уровень ситуативной тревожности был выявлен у 50% мужчин и 77,08 % женщин.

Повышенный уровень тревожности у сотрудников банка свидетельствует об отсутствии эмоциональной адаптации к стрессовым ситуациям на работе.

Такие сотрудники угрюмы и раздражительны, неспособны сосредоточить свое внимание на рабочих процессах, жалуются на нарастающее чувство усталости, головные боли и повышение артериального давления, чаще других уходят на больничный.

Среди причин повышающих профессиональную тревожность выделяют ненормированный рабочий график, переутомление, агрессию со стороны клиентов, делегирование полномочий и конфликтные ситуации в коллективе [4].

М. Михайлидис и У. Георгиу выделяют также уровень образования сотрудника банка как важный коррелят тревожности.

Сотрудники имеющие высшее образование, проходящие дополнительные курсы повышения квалификации демонстрировали более высокий уровень тревожности о рабочих задачах и готовность выполнения их в ущерб своему свободному времени и семье [5, с. 126].

Возникновение тревожности может быть связано как с внешними, так и с внутренними факторами. Под влиянием внешних условий тревога возникает как эмоциональная реакция на

стрессовую ситуацию и может отличаться по интенсивности и длительности.

Таким образом, можно предположить, что у лиц с высоким уровнем личностной тревожности существенно повышается и уровень ситуативной тревожности в связи с субъективным повышенным переживанием стрессовых ситуаций на рабочем месте.

Необходимо дальнейшее исследование данного феномена для выяснения влияния субъективных и объективных причин возникновения тревожности сотрудников банка, а также оценка возможных изменений в структуре организации труда в банковской сфере для уменьшения негативных последствий на здоровье работников.

Список литературы:

1. Сильва Ю. Л., Наварро В. Л. Организация работы и здоровье работников банка. Rev Lat Am Enfermagem. 2012 март-апрель; 20 (2) – с. 226-234.
2. Спилберг Ч.Д. Концептуальные и методологические проблемы исследования тревоги// Стресс и тревога в спорте. М., 1983. – с. 220.
3. Сидоров К.Р. Тревожность как психологический феномен // Философия. Социология. Психология. Педагогика. - 2013. - Вып. 2. - С. 42-52.
4. Valente M.S., Menezes P.R., Pastor-Valero M., Lopes C.S. Depressive symptoms and psychosocial aspects of work in bank employees. Occup. Med. 2015 doi: 10.1093/occmed/kqv124.
5. Михайлидис М., Георгиу Ю. (2005). Профессиональный стресс сотрудников в банковской сфере . Work 24 , 123-137.