

cognitive and behavioural spheres of personality. The consequences of online dependence have been delineated. The main stages of virtualization of consciousness have been pointed out.

The process of overcoming the Internet addiction is a complex of psychoprophylactic and correctional means aimed at actualizing of its internal resources, which causes changes in the motivational-value, emotional-volitional, cognitive, and conative spheres of the individual and ensures its constructive perception of virtual reality. Psychoprophylaxis of Internet addiction presupposes the usage of propaedeutic means aimed at working with both young people and their parents and teachers, providing a comprehensive impact.

The conducted research does not exhaust all aspects of the problem outlined above. A promising area for further scientific research remains the fundamental analysis of the influence of personal, socio-psychological and social factors on the development of the individual's Internet dependency, which is at different stages of ontogenesis, aimed at the creation of prevention and correction system of this (peculiar) type of dependence, taking into account the specificity of each age period.

Key words: internet addiction, personality, youth, cyberspace, consciousness, virtual reality, virtual

УДК 159.9.072

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОСТІЙКОСТІ БАНКІВСЬКОГО ПРАЦІВНИКА

АЛМАШІ С. І.

Мукачівський державний університет

У статті здійснений теоретичний аналіз стресостійкості банківського працівника. Розкрито основні психологічні проблеми професійної діяльності банківських працівників. Представлені методики дослідження стресостійкості банківських працівників, а саме: «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер), опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко), тест «Самооцінка психічних станів» (Айзенка), методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н.В.Гришиної. В емпіричному дослідженні взяли участь банківські працівники в кількості 40 осіб. Дослідження проводилося на двох групах досліджуваних. Першу групу склали банківські працівники, які мають стаж роботи до 3-х років (22 працівників), другу групу склали працівники, які мають стаж роботи більше 3-х років (18 працівників).

На основі теоретичного аналізу проблеми стресостійкості банківських працівників можемо констатувати, що висока відповідальність, особливі вимоги до злагодженості в роботі підрозділів банків, часті зміни інструкцій, «розмитість» юридичних норм - всі ці чинники створюють напруженість в діяльності будь-якого банку. Стійке і відносно високе фінансове забезпечення банківських працівників не компенсує негативного впливу хронічного стресу на їх життя і роботу.

За допомогою емпіричного дослідження виявлено, що значна кількість досліджуваних характеризується здатністю втрачати самоконтроль в стресовій ситуації і не вмінням володіти собою, серед обох груп досліджуваних спостерігаються виражена схильність до стресу та високі показники тривожності, особливо в зоні ризику знаходиться II група досліджуваних. Спостерігаються низькі показники співпраці, як способу регулювання конфлікту.

Подальша перспектива розробки окресленої теми щодо стресостійкості банківських працівників полягає в необхідності визначення та розробки специфіки психологічного впливу на емоційну сферу банківських працівників. Матеріали дослідження можуть бути покладені в основу професійно-психологічного відбору та оцінки персоналу банку, індивідуального консультування працівників. Отримані результати дослідження можуть використовуватися для розробки психологічних тренінгів розвитку стресостійкості банківських працівників, що і є перспективою подальшого дослідження.

Ключові слова: стрес, стресостійкість, чинники психологічної напруженості, психологічна стійкість особистості, характеристики стресостійкості.

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

Робота в банківській сфері характеризується високою стресогенністю. Серед банківських службовців спостерігаються випадки перевтоми, зниження працездатності внаслідок втоми та перевантажень. Висока відповідальність, особливі вимоги до злагоженості в роботі підрозділів банків, часті зміни інструкцій, «розмитість» юридичних норм - всі ці чинники створюють напруженість в діяльності будь-якого банку.

Нервова напруга, втома і роздратування після роботи переносяться в сім'ї. Окрім наявності хронічного руйнуючого стресу в банківській сфері є ще особливі причини, що зумовлюють необхідність організації спеціалізованої соціально-психологічної підтримки в банках.

Об'єкт та методи дослідження. Існує достатньо велика кількість концепцій, моделей стресу, як у вітчизняних, так і у зарубіжних дослідників. Серед них – когнітивна теорія психологічного стресу Р. Лазаруса, основу якої складає позиція розгляду стресу з суб'єктивних точок зору крізь призму когнітивних процесів; концепції професійного стресу (А.Н. Занковський, Т.Сох, В.Скорпфлюг та інші); соціально-психологічні теорії стресу (концепції: Д. Механик, Д. Дарендор, Б.П. Даренвенд та інші) та багато інших. Антистрессорна поведінка традиційно розглядається як професійно важлива риса в напружених умовах праці (А.М. Алексеєва, В.Л. Зливков, Є.М.Дубовська, Р.Л. Кричевський, О.Л. Журавльов, В.Г. Зазикін, О.І. Китов).

Некомпенсований вплив інтенсивних стрес-факторів призводить до різноманітних психічних порушень - депресій, неврозів і синдрому посттравматичного стресу. Власне, теоретико-методологічну основу дослідження становлять: а) праці, присвячені вивченню психологічно емоційному вигоранню фахівців (Акіндінова І.А., Бойко В.В., Васьківська С., Водоп'янова Н.Є., Маслач К., Орел В. Є., Скугаревська М.М., Трунов Д.В.); б) праці присвяченні регуляції емоційного стресу (Розов В.І., Бодров В.А., Аболін Л.М., Вальдман А.В., Гринберг Д., Косицкий Г.І., Смирнов В.М., Лазарус Р., М'ясищев В.Н.); в) суб'єктивний підхід до управління стресом (Грінберг Д., Шаталова Т., Ксенофонтова Є.Г.); г) праці присвячені особливостям формування емоційної стійкості (Аболін Л.М., Варданян Б.Х., Левітов Н.Д.) та ін. [1].

Постановка завдання. З огляду на актуальність і недостатню розробленість проблеми, метою статті є теоретичний аналіз та емпіричне дослідження психологічних характеристик стресостійкості банківського працівника.

Результати та їх обговорення. Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим. Стресостійкість забезпечує високу ефективність діяльності і зберігає здоров'я людини.

Характер і інтенсивність стресової ситуації в основному визначаються ступенем розбіжності між вимогами, які пред'являє конкретна ситуація, діяльність, і тими потенціалами, якими володіє суб'єкт. Стресостійкість буде забезпечувати високу ефективність діяльності й збереже здоров'я людини, якщо вона буде керуватися креативним мисленням у вирішенні своїх проблем. Формування стресостійкості є процесом засвоєння людиною різних способів адаптації до стресових ситуацій.

Кадровий склад банківських службовців неоднорідний і складається в основному з трьох груп працівників. Відмінності між групами полягають в рівні освіти, способі входження в банківську систему, побудові кар'єри і місці в банківській ієрархії. Робота банківських службовців, з одного боку, дає їм певний статус, упевненість в собі і матеріальний добробут, але, з іншого – вона пов'язана з підвищеним психологічним навантаженням, примушує жити і працювати в умовах хронічного руйнівного стресу, що негативно позначається і на здоров'ї, і на ефективності роботи, і на сімейних відносинах [2].

Стійке і відносно високе фінансове забезпечення банківських працівників не компенсує негативного впливу хронічного стресу на їх життя і роботу. Переважна більшість з них скаржиться на нездужання стресогенного характеру: головний біль, різке підвищення або пониження кров'яного тиску, хворобливі відчуття у області серця. Нерідкі випадки прояву невмотивованої дратівливості: люди стають агресивними у стосунках один до одного, зриваються на крик або похмуро мовчать.

Стан стресу у банківських працівників можна розглядати відповідно до професійної діяльності через: характер і інтенсивність стресової ситуації; 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»); суб'єктивні реакції; фізичні реакції організму на пропоновану вимогу чи шкідливий вплив; високу напруженість. Основними факторами, що викликають професійний стрес є: об'єктивні (високий темп діяльності, тривалу роботу, «рваний» темп діяльності, підвищену відповідальність, значні фізичні навантаження і т.д.); суб'єктивні (міжособистісні і внутрішньоособистісні стреси).

Дослідження стресостійкості банківських працівників проводилося на базі Тересвянського відділення ПАТ КБ «ПриватБанк». В емпіричному дослідженні взяли участь банківські працівники в кількості 40 осіб. Дослідження проводилося на двох групах досліджуваних. Першу групу склали банківські працівники, які мають стаж роботи до 3-х років (22 працівників), другу групу склали працівники, які мають стаж роботи більше 3-х років (18 працівників).

Для реалізації мети дослідження був обраний відповідний психодіагностичний інструментарій, зокрема: «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер), опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко), тест «Самооцінка психічних станів» (Айзенка), методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н.В.Гришиної.

На основі отриманих результатів за методикою «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер), яка спрямована на виявлення стресостійкості (див.табл. 1), спостерігаємо, що у досліджуваних I групи вираженням є середній рівень стресостійкості – 36,4% досліджуваних.

Таблиця 1.

Показники вираженості стресостійкості банківських працівників за методикою «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер) (у %)

Рівні вираженості стресостійкості	Досліджувані (%)	
	I група	II група
високий рівень	31,8	22,2
середній рівень	36,4	44,5
низький рівень	31,8	33,3

Показники високого та низького рівнів однаково виражені серед 31,8% досліджуваних банківських працівників. Як бачимо, майже в третини досліджуваних простежується низький рівень стресостійкості, що є негативним явищем для професійної діяльності.

Аналізуючи результати II групи досліджуваних, бачимо, так само, виражені показники середнього рівня стресостійкості - 44,5% досліджуваних. Показники високого та низького рівнів складають 22,2% та 33,3% відповідно.

Отже, на основі проведеної методики, можемо зробити висновок про виражені середні показники стресостійкості у досліджуваних працівників, однак з досить високими показниками низького рівня стресостійкості. Тобто значна кількість досліджуваних характеризується здатністю втрачати самоконтроль в стресовій ситуації і не вміням володіти собою.

За опитувальником «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко), який спрямований для виявлення схильності до стресу. Отримані результати подані в таблиці (див. табл. 2).

Таблиця 2.

Показники вираженості схильності банківських працівників до стресу за методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко) (у %)

Рівні схильності до стресу	Досліджувані (%)	
	I група	II група
не схильні до стресу	18,2	0
низької схильності до стресу	13,6	33,3
середньої схильності до стресу	40,9	44,5
високої схильності до стресу	27,3	22,2

Аналізуючи отримані результати, бачимо, що у досліджуваних зі стажем роботи до 3-х років, вираженим є середній рівень схильності до стресу - 40,9%. Висока схильність до стресу простежується у 27,3% працівників, що є досить високими показниками, які можуть позначитися на ефективній професійній діяльності.

Низька схильність до стресу простежується у 13,6% досліджуваних і лише 18,2% банківських працівників є не схильними до стресу. Серед II групи досліджуваних так само простежується середній рівень схильності до стресу – 44,5%. Високою схильністю до стресу характеризуються 22,2% працівників. Низька схильність до стресу спостерігається у 33,3% банківських працівників. Водночас відсутні досліджувані даної групи, які є не схильними до стресу.

Отже, на основі отриманих результатів дослідження схильності до стресу банківських працівників, можемо констатувати, що серед обох груп досліджуваних спостерігаються виражена схильність до стресу. Однак у групи досліджуваних, які мають значний стаж роботи дані показники вищі, що можемо проінтерпретувати певною емоційною виснаженістю, яка може стати причиною виникнення стресу та конфліктності у ході професійної діяльності.

З метою дослідження особливостей емоційної регуляції банківських працівників, нами був проведений тест «Самооцінка психічних станів» Айзенк. Ми визначили показники вираженості тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності. Отримані результати дослідження подані в таблиці (див. табл. 3).

Таблиця 3.

Показники вираженості емоційної регуляції за тестом «Самооцінка психічних станів» (Айзенк) (у%)

Показники	Рівні у %					
	I група			II група		
	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький
Тривожність	36,4	31,8	31,8	38,9	33,3	27,8
Фрустрація	22,7	31,8	45,5	22,2	33,4	44,4
Агресивність	31,8	40	27,2	44,4	38,9	16,7
Ригідність	18,1	45,5	36,4	27,8	22,2	50

Аналізуючи отримані результати, бачимо, що у досліджуваних I групи найбільш вираженими є показники тривожності та агресивності. Зокрема, тривожність має наступні показники вираженості: високий рівень прояву притаманний – 36,4% досліджуваних,

середній рівень – 31,8%, а низький – 31,8% працівників. Високий рівень прояву агресивності притаманний – 31,8% досліджуваних, середній рівень – 40%, а низький – 27,2%. Це вказує на підвищений рівень імпульсивності, який може стати причиною виникнення стресових ситуацій.

Аналізуючи результати дослідження II групи, бачимо, що у банківських працівників, які мають чималий стаж роботи спостерігаються виражені показники агресивності, зокрема, високий рівень прояву притаманний – 44,4% досліджуваних, середній рівень – 38,9%, а низький – 16,7% працівників. Дещо нижчі, однак теж виражені, показники тривожності (високий рівень прояву агресивності притаманний – 38,9% досліджуваних, середній рівень – 33,3%, а низький – 27,8%). Це можемо проінтерпретувати значним стажем роботи працівників, та можливим їх професійним вигоранням. Подібна ситуація є тривожною, оскільки може стати причиною виникнення міжособистісних конфліктів, що породжують різні стресові ситуації. Показники фрустрації та ригідності є менш вираженими у досліджуваних, однак з високими показниками середнього та високого рівнів, що вказує на певне звикання до роботи у досліджуваних та не готовності піддаватися професійним змінам.

Отже, виражені показники тривожності та агресивності у досліджуваних банківських працівників є тривожними, оскільки будь-яка непередбачувана ситуація може стати причиною виникнення стресу у досліджуваних.

Аналізуючи результати отримані за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки», адаптація Н.В.Гришиної, можемо констатувати наступне (див. табл. 4).

Таблиця 4.

Показники способів регулювання конфліктів за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки», адаптація Н.В.Гришиної

	Шкали (сер. зн.)				
	Суперництво	Співпраця	Компромід	Уникнення	Пристосування
I група	6,95	5,88	7,08	6,99	6,19
II група	4,22	5,76	6,88	6,70	5,79

На основі отриманих результатів дослідження, спостерігаємо, що у банківських працівників I групи середнє значення за показником суперництво складає 6,95, співпраця – 5,88, компромід – 7,08, уникнення – 6,99 та пристосування – 6,19. Тобто, найбільш вираженими є показники шкал компромісу, уникнення та суперництва. Отримані результати вказують на прагнення більшості працівників даної групи перемагати і вступати у боротьбу, турбуючись тільки про власні інтереси. Однак, вони здатні уникнути конфліктної ситуації, не вступаючи в обговорення проблемних питань. Поведінка досліджуваних може бути спричинена бажанням до самовираження, готовності до конкуренції з метою професійної самореалізації. Часті конкуруючі конфлікти можуть призвести до виникнення стресових ситуацій.

Аналізуючи отримані показники способів регулювання конфліктів II групи досліджуваних, спостерігаємо виражені показники компромісу (сер. зн. – 6,88) та уникнення (6,70). Це можемо проінтерпретувати значним досвідом роботи досліджуваних, які не бажають конкурувати та характеризуються більш врегульованою емоційною стійкістю під час виникнення конфліктних ситуацій.

Однак, слід зазначити на низьких показниках співпраці, як способу регулювання конфлікту в обох групах досліджуваних, зокрема, у досліджуваних I групи сер. зн. становить 5,88, у досліджуваних II групи – 5,76. Це негативна тенденція, яка, у свою чергу, може стати причиною виникнення стресових ситуацій.

Висновки. Отже, на основі проведеного дослідження психологічних особливостей стресостійкості банківських працівників, можемо констатувати:

- За отриманими результатами методики «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер), можемо зробити висновок про виражені середні показники стресостійкості у досліджуваних працівників, однак з досить високими показниками низького рівня стресостійкості. Тобто значна кількість досліджуваних характеризується здатністю втратити самоконтроль в стресовій ситуації і не вмінням володіти собою.

- На основі отриманих результатів дослідження схильності до стресу банківських працівників за методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко), можемо констатувати, що серед обох груп досліджуваних спостерігаються виражена схильність до стресу. Однак у групи досліджуваних, які мають значний стаж роботи дані показники вищі, що можемо проінтерпретувати певною емоційною виснаженістю, яка може стати причиною виникнення стресу та конфліктності у ході професійної діяльності.

- На основі отриманих результатів тесту «Самооцінка психічних станів» Айзенк, бачимо виражені показники у обох групах досліджуваних тривожності та агресивності. Показники фрустрації та ригідності є менш вираженими у досліджуваних, однак з високими показниками середнього та високого рівнів, що вказує на певне звикання до роботи у досліджуваних та не готовності піддаватися професійним змінам.

- Виражені показники тривожності та агресивності у досліджуваних банківських працівників є тривожними, оскільки будь-яка непередбачувана ситуація може стати причиною виникнення стресу у досліджуваних, особливо в зоні ризику знаходиться II група досліджуваних.

- На основі отриманих результатів дослідження за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки», адаптація Н.В.Гришиної, спостерігаємо, що у банківських працівників I групи середнє значення за показником суперництва складає 6,95, співпраця – 5,88, компроміс – 7,08, уникнення – 6,99 та пристосування – 6,19. Тобто, найбільш вираженими є показники шкал компромісу, уникнення та суперництва. Отримані результати вказують на прагнення більшості працівників даної групи перемагати і вступати у боротьбу, турбуючись тільки про власні інтереси. Однак, вони здатні уникнути конфліктної ситуації, не вступаючи в обговорення проблемних питань. Поведінка досліджуваних може бути спричинена бажанням до самовираження, готовності до конкуренції з метою професійної самореалізації. Часті конкуруючі конфлікти можуть призвести до виникнення стресових ситуацій. Аналізуючи отримані показники способів регулювання конфліктів II групи досліджуваних спостерігаємо виражені показники компромісу (сер. зн. – 6,88) та уникнення (6,70). Це можемо проінтерпретувати значним досвідом роботи досліджуваних, які не бажають конкурувати та характеризуються більш врегульованою емоційною стійкістю під час виникнення конфліктних ситуацій.

- Однак, слід зазначити на низьких показниках співпраці, як способу регулювання конфлікту в обох групах досліджуваних, зокрема, у досліджуваних I групи сер. зн. 5,88, у досліджуваних II групи – 5,76. Це негативна тенденція, яка, у свою чергу, може стати причиною виникнення стресових ситуацій.

Отже, проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів дослідження стресостійкості банківських працівників. Подальша перспектива розробки окресленої теми щодо стресостійкості банківських працівників полягає в необхідності визначення та розробки специфіки психологічного впливу на емоційну сферу банківських працівників. Матеріали дослідження можуть бути покладені в основу професійно-психологічного відбору та оцінки персоналу банку, індивідуального консультування працівників. Отримані результати дослідження можуть використовуватися для розробки психологічних тренінгів розвитку стресостійкості банківських працівників, що і є перспективою нашого дослідження.

ЛІТЕРАТУРА

1. Абабков В. А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В. А. Абабков, М. Перре. – СПб. : Речь, 2004. – 166 с.
2. Анциферова Л. Стрессостійкість як вид психологічної стійкості особистості / Л. Анциферова // Психологический журнал. – 2010. – №3. – Т. 22. – С. 86-99.
3. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / В. А. Бодров. – М. : Ин-т психологии РАН, 1995. – 128 с.
4. Бодров В.А. Проблема подолання стрессу / В.А. Бодров // Психологічний журнал. - 2006. - № 2. - С. 13-23.
5. Корольчук М. С. Психодіагностика: навч. посібник / М. С. Корольчук, В. І. Осьодло. – К. : Ельга; Ніка-Центр, 2004. – 400 с.
6. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
7. Крайнюк В. М. Особливості психологічного забезпечення працездатності спеціалістів в екстремальних умовах / В. М. Крайнюк // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки : зб. наук. праць. – К., 2006. – Вип.7. – С. 107–112.
8. Леонова А. Б. Комплексна методологія аналізу професійного стресу: від діагностики до профілактики та корекції / А. Б. Леонова // Психологічний журнал. - 2004. - № 2. – 26-45 с.

АННОТАЦИЯ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ БАНКОВСКОГО РАБОТНИКА

В статье осуществлен теоретический анализ стрессоустойчивости банковского работника. Раскрыты основные психологические проблемы профессиональной деятельности банковских работников. Представлены методики исследования стрессоустойчивости банковских работников, а именно: «Диагностика состояния стресса» (К.Шрайнер), опросник «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. Иванченко), тест «Самооценка психических состояний» (Айзенка), методика К.Томас диагностики склонности личности к конфликтному поведению, адаптация Н.В.Гришиной. В эмпирическом исследовании приняли участие банковские работники в количестве 40 человек. Исследование проводилось на двух группах испытуемых. Первую группу составляли банковские работники, имеющие стаж работы до 3-х лет (22 работников), вторую группу составляли работники, имеющие стаж работы более 3-х лет (18 работников).

На основе теоретического анализа проблемы стрессоустойчивости банковских работников можем констатировать, что высокая ответственность, особые требования к слаженности в работе подразделений банков, частые изменения инструкций, «размытость» юридических норм, – все эти факторы создают напряженность в деятельности любого банка. Устойчивое и относительно высокое финансовое обеспечение банковских работников не компенсирует негативного воздействия хронического стресса на их жизнь и работу.

С помощью эмпирического исследования выявлено, что значительное количество исследуемых характеризуется способностью терять самоконтроль в стрессовой ситуации и не умением владеть собой, в обеих группах испытуемых наблюдаются выраженная склонность к стрессу и высокие показатели тревожности, особенно в зоне риска находится II группа испытуемых. Наблюдаются низкие показатели сотрудничества, как способа регулирования конфликта.

Дальнейшая перспектива разработки обозначенной темы по стрессоустойчивости банковских работников заключается в необходимости определения и разработке специфики психологического воздействия на эмоциональную сферу банковских работников. Материалы исследования могут быть положены в основу профессионально-психологического отбора и оценки персонала банка, индивидуального консультирования работников. Полученные результаты исследования могут использоваться для разработки психологических тренингов развития стрессоустойчивости банковских работников и является перспективой нашего исследования.

Ключевые слова: стресс, стрессоустойчивость, психологическая устойчивость личности, характеристики стрессоустойчивости, факторы психологической напряженности.

SUMMARY

PECULIAR PSYCHOLOGICAL FEATURES OF THE STRESS RESISTANCE OF A BANK EMPLOYEE

The article is devoted to theoretical analysis of stress resistance of a bank employee. The basic psychological problems of bank employees' professional activity have been revealed. Techniques for studying the stress resistance of bank employees have been represented, namely: "Diagnosis of stress" (K. Schreiner), the questionnaire "Inventory of stress symptoms" (T. Ivanchenko), the test "Self-evaluation of mental states" (H. Eysenck), technique for diagnosis of

personal disposition to conflict behaviour (K. Thomas), adaptation (N.V. Grishina). 40 bank employees took part in the empirical study. The study was conducted in two groups of participants. The first group consisted of bank employees with less than 3 years of experience (22 employees); the second group consisted of bank employees with more than 3 years of experience (18 employees).

On the basis of the theoretical analysis of stress resistance of bank employees, we can state that high responsibility, special requirements for the coordination of bank departments, frequent changes of rules, and «blurriness» of legal norms - all these factors create tension in the activities of any bank. Stable and relatively high financial support for bank employees does not compensate for the negative influence of chronic stress on their live and work.

It has been pointed out with the help of the empirical study that a significant number of employees are characterized by the ability to lose self-control in a stressful situation, as well as the lack of the ability to be master of oneself, there is a marked disposition to stress and a high level of anxiety in both groups of participants, and especially to the high-risk area belong the second group members. There is a low level of cooperation as a means of conflict regulation.

A further perspective of development of the above-mentioned topic concerning the stress resistance of bank employees lies in the necessity to identify and develop the specific psychological influence on the bank employees' emotional sphere. Materials of the investigation can be used both as the basis for professional psychological selection and assessment of bank staff, as well as individual counselling of employees. The obtained results of the research can be used for the development of psychological trainings for the bank employees' stress resistance development, which is the prospect for our further research.

Key words: stress, stress resistance, factors of psychological tension, psychological stress resistance of personality, characteristics of stress resistance.

УДК 372.881.111.1

ВИКОРИСТАННЯ КРАЄЗНАВЧИХ МАТЕРІАЛІВ ПРИ ВИКЛАДАННІ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ ДЛЯ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ У ВНЗ

КРАВЧЕНКО Т.М., ДЯДЧЕНКО О.В.

Мукачівський державний університет

У статті обґрунтовано використання краєзнавчого матеріалу як унікального дидактичного та мотиваційного засобу в процесі навчання англійської мови на початковому етапі вивчення та міжкультурної комунікації студентами ВНЗ. Аналізуючи, систематизуючи і узагальнюючи наукові праці багатьох учених, було розглянуто проблеми вивчення мови і культури, так як це дозволяє вдало поєднувати елементи країнознавства з мовними явищами, що є не лише засобом комунікації, а й засобом ознайомлення з новою дійсністю. Актуальність обраної теми пов'язана, перш за все, із зростаючими вимогами до рівня оволодіння іноземною мовою та міжкультурною комунікацією студентами ВНЗ та підвищеною зацікавленістю до пошуку ефективних засобів навчання іноземної мови та міжкультурної комунікації

Під час дослідження використано загальнонаукові методи дослідження такі як аналізу, синтезу та порівняння – з метою вивчення об'єкта та предмета дослідження.

У результаті дослідження було виділено та охарактеризовано єдність мови і національної культури, яка реалізується в ряді функцій: комунікативна функція - бути знаряддям передачі інформації від одного учасника акту комунікації іншому (ця функція при вивченні мови не може бути забезпечена, якщо в процесі навчання не будуть використані відомості про країну, оскільки саме вони нерідко визначають змістовний план як усної, так і писемної мови); культурнознавча та накопичувальна.

Практичне значення отриманих результатів полягає у розробленні методичних рекомендацій щодо застосування елементів лінгвокраїнознавства при навчанні англійської мови студентів спеціальності «Туризм».

Наукова новизна полягає у застосуванні авторського підходу до використання лінгвокраїнознавчого матеріалу під час викладання англійської мови студентами спеціальності «Туризм».

Висновки. Здобувши спеціальність у галузі туризму, випускник ВНЗ повинен добре володіти англійською мовою, вміти вести розмови з клієнтами туристичного агентства, представити фірму на туристичній виставці, крім того виконувати ряд інших професійних обов'язків; це дає всі шанси на здобуття кар'єри.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у використанні лінгвокраїнознавчих матеріалів при навчанні англійській мові студентів сфери туризму, які базуються на унікальній специфіці цього напрямку.

Ключові слова: туристична галузь, іноземна мова, краєзнавчі матеріали, інтернет-ресурси, англійська мова, сфера обслуговування.