



**XI Международный
студенческий научный
форум
региональных
университетов**

**“Студенческая научная
зима в Бресте-2017”**

(ЕКЦИЯ:

**«СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И
ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ
ЭКОНОМИКИ»**

(ОН-ЛАЙН КОНФЕРЕНЦИЯ, ВЕБИНАР)

УДК 316.6

Алимов Д. Б.

Университет при МПА ЕврАзЭС, Санкт-Петербург, Россия

Научный руководитель: Щербакова А. А.

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ ФИНАНСОВО-КРЕДИТНОЙ СФЕРЫ**

Актуальность изучения социально-психологических процессов, происходящих в финансовых организациях, связана как с потребностями самих современных организаций в стрессоустойчивых и клиентоориентированных работников, так и с закономерностями развития психологической науки, одной из задач которой является соотнесение между собой психологических и социальных переменных. В связи с этим цель исследования состоит в изучении социально-психологических особенностей в финансово-кредитной сфере деятельности, выявление стрессогенных факторов и пути предупреждения СЭМ (синдрома эмоционального выгорания).

Работа в финансовой сфере характеризуется высокой стрессогенностью. Устойчивое и относительно высокое финансовое обеспечение работников данной категории не компенсирует негативного влияния хронического стресса на их работоспособность. Высокая ответственность, особые требования к слаженности в работе подразделений финансовых организаций, частые изменения инструкций, «размытость» юридических норм — все эти факторы создают напряженность в деятельности любой финансовой организации.

Успешное развитие психологического оснащения в финансовой сфере, кроме названных причин, зависит еще и от взаимоотношений руководителей на местах и самих практических психологов. Необходимо, чтобы руководители на местах проявили дальновидность и признали высокую значимость психологического фактора для работников данной сферы. В свою очередь, важно, чтобы психологи тоже научились оказывать действенную практическую помощь и строить эффективные деловые взаимоотношения с управленцами.

При исследовании финансовой деятельности работников, для упрощения самого исследования, психогенные факторы были разделены в зависимости от стажа работников. Условное разделение произведено на 3 группы.

Первая группа – персонал, чей стаж и опыт работы превышает 10 лет (начальники отдела, ведущие специалисты финансовой сферы деятельности).

Сотрудники, составляющие первую группу, с трудом воспринимают изменения в условиях работы, поток новых рабочих инструкций и наличие неопределенности в содержании работы. Они обладают высокой ответственностью, стремятся работать предельно точно и без ошибок, часто берут ра-

боту домой или допоздна работают на своем служебном месте. В качестве основной предпосылки этой группы называют проблему необходимости обновления имеющегося у них профессионального опыта. Психологическое напряжение работников этой категории усиливается еще из-за противоречия между необходимостью обновления профессионального опыта и стремлением сохранить имеющийся должностной статус, из-за конкурентной среды деятельности.

Вторая группа – персонал, чей стаж в работе составляет от 5 до 10 лет.

Многие из данной группы имели в своей профессиональной карьере опыт работы в профессиональных и общественных сферах: организационно-управленческих структурах, партийных и профсоюзных органах, образовании.

Служащие из этой группы сталкиваются с необходимостью профессионального и личностного самоутверждения на новом месте работы, поиска новых профессиональных контактов. Некоторые финансовые организации ставят условием получение второго экономического образования, если сотрудник имеет непрофильный относительно финансово-экономической сферы диплом. Не последнее место среди этих проблем занимают трудности, связанные с преодолением сопротивления со стороны банковских работников первой группы, не желающих отдавать высокие должностные места пришедшим «новичкам».

Третья группа – персонал, чей стаж в работе составлял до 5 лет.

Трудности, с которыми сталкиваются молодые служащие в финансово-экономической сфере, обусловлены отсутствием сформированного и стабильного профессионального сообщества. Они работают в условиях острого дефицита или полного отсутствия профессиональной преемственности. Часто отмечают отсутствие необходимых и принятых всеми морально-этических ценностей, регламентирующих взаимодействия в профессиональной сфере. В результате, со стороны молодой группы работников не происходит планомерно-поступательного включения в профессию с формированием адекватной самооценки своих возможностей и планированием карьерной перспективы.

Охарактеризуем основные направления работы психологов в финансово-экономической сфере. Обучение персонала основам психологии управления реализуется в процессе чтения лекций и проведения тематических семинаров, деловых игр и психотренингов. Экспертная оценка проводится как индивидуально, так и в групповом порядке. Содержание лекций и семинаров строится в учебно-нормативном режиме: фиксируется, как психологически грамотно организовывать деловое общение и взаимодействия (что делать), а затем описываются конкретные психотехнологии (как делать). Психологические сеансы проводятся индивидуально или в группах и имеют лечебную или профилактическую направленность. Применяются также психотренинги и деловые игры, нацеленные на формирование у участников практических навыков делового общения и взаимодействий, а также на расширение имеющегося «регистра» коммуникативных возможностей.

Программа социально-психологической поддержки банковских служащих направлена на достижение двух основных целей: организацию специализированной психологической поддержки конкретных групп банковских служащих и общепсихологических мероприятий, полезных для всего работающего кадрового состава банков. На практике выбор формы, направленности и продолжительности социально-психологической работы в банках зависит от конкретного заказа.

Специализированная психологическая поддержка организуется в течение трех основных этапов. На начальном этапе в первой группе банковских служащих среднего и старшего возраста ставится цель формирования у них психологической готовности к получению новых знаний и опыта. Они участвуют в специальном тренинге, направленном на создание внутренней свободы и раскованности, а также установок на конструктивное самоизменение и саморазвитие.

Второй этап организации социально-психологической поддержки служащих экономической сферы среднего и старшего возраста заключается в проведении конструктивной критики способов работы, устаревших и ставших неэффективными в новых условиях.

Эффективной является профилактика синдрома эмоционального выгорания по Бойко. С этой целью нужно научиться сохранять позитивное отношение к происходящему в жизни: следует смотреть на результат, сосредоточиваться на том, какие выгоды можно извлечь и чему научиться из сложившейся ситуации, а не думать о том, что ничего не получается и искать, кто виноват в проблемах. Другим способом самозащиты является общение. Но не простое общение, болтовня, а искреннее, эмоциональное общение: когда есть поддержка людей, чувство «локтя» в коллективе, тогда будет мала вероятность «сгореть».

Снижает риск «выгорания» и умение ставить перед собой реальные цели. Реальные цели и верно расставленные приоритеты дают человеку возможность ощутить свою успешность и повышают самооценку. Если человек ставит себе слишком большие цели, а ресурсов у него для этого недостаточно, то результата он не добьется. В итоге у него снизится самооценка, он будет считать себя неудачником, что отрицательно будет сказываться на его профессиональной деятельности. Назовем еще один способ профилактики эмоционального выгорания – поддержание себя в хорошей спортивной форме, правильный отдых. Банально, но факт. Сознание и тело связаны, недаром говорят «в здоровом теле – здоровый дух». Руководитель может только поддержать подчиненного в этой нелегкой борьбе. Например, похвалить за успехи, даже если он делает не совсем то, что положено; дать сотруднику понять, что он важен для компании.

Отличной профилактикой служит демонстрация подчиненному перспективы карьерного роста с четким распределением критериев продвижения. Так будет предотвращено одно из основных проявлений синдрома эмоционального выгорания – чувство бессмысленности работы.

Руководитель имеет власть над временем подчиненного. Чем грамотнее оно распределено, чем грамотнее организована трудовая деятельность, тем меньше риск «спалить» сотрудника: людей очень выматывает авральный режим, особенно, если такое часто и неожиданно бывает в компании.

Одной из основных причин «сгорания» людей является монотонность работы. Это как заноза – не смертельно, но раздражает. Если есть возможность внести в деятельность подчиненных разнообразие, то лучше руководителю это сделать, что непременно положительно отразится на эффективности работы. Для «тушения пожара» годятся любые перемены: места работы, графика работы, функций и обучение. Эти простые приемы эффективны в борьбе со «сгоранием»:

Чтобы предупредить эмоциональное выгорание сотрудников, нужно украшать и обогащать их жизнь интересным веселым общением, искусством, музыкой, походами на природу, литературой. От отношения человека к себе и к своей жизни зависит, будет ли он «звездой» или «свечкой», участь которой плакать и гореть. Таким образом, применяя разнообразные профилактические меры, можно будет предотвратить возникновение профессиональных стрессов и повысить эффективность работы персонала и качество человеческого фактора.

Список цитированных источников

1. Актуальные социально-психологические проблемы в посткризисный период развития России: материалы межвузовской научно-практической конференции с международным участием. Санкт-Петербург, 27-28 октября 2011 / Под общ. ред. И.Ж. Исакова, О.В. Леонтьева, С.А. Парцерняка. – СПб.: МИЭП, 2011.
2. Апчел, В.Я. Исторические аспекты изучения проблемы стресса / В.Я. Апчел, В.М. Лымаренко, Н.В. Павлова, О.В. Леонтьев // Вестник Военно-медицинской академии. – 2012. – № 4(40).
3. Барабанщикова В.В. Профессиональные деформации в профессиях инновационной сферы: дисс. ... д. псих. н. – М.: МГУ, 2016. [Электронный ресурс] – URL: http://www.psy.msu.ru/science/autoref/doc/barabanshikova/barabanshikova_diss.pdf
4. Рубальская, Е.А. Взаимосвязь самоотношения и стрессоустойчивости будущих специалистов: монография. – М.: Макеев И.В., 2015.
5. Стресс на рабочем месте : учебное пособие. – М.: «У Никитских ворот», 2011.

УДК 316.6

Шандура О. О.

Университет при МПА ЕврАзЭС, Санкт-Петербург, Россия

Научный руководитель: Щербакова А. А.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В эволюции современной хозяйственной жизни евразийских государств, входивших в прошлом в состав СССР, особую актуальность приобретает проблема управления экономическими процессами. В связи с переходом экономики этих стран от планового хозяйствования к рыночным отношениям кардинальным образом изменилась концепция управления предприятием. Этот переход означает для предприятия диктат потребителя, который через рынок предъявляет свои требования производителю: какие товары и услуги ему нужны и по каким ценам он готов их купить. Рыночная ориентация требует, в первую очередь, формирования нового типа работника, его основными чертами являются предприимчивость, инициатива, ответственность и т. д.

В период становления рыночной экономики новая парадигма управления, на наш взгляд, определяется рядом существенных признаков. Она представляет собой отход от управленческого рационализма, от укоренившегося убеждения, что эффективность работы предприятия определяется прежде всего внутренней рациональной организацией, снижением издержек, выявлением внутривыпускных резервов. Новая парадигма основана на системном и ситуационном подходах, она утверждает стратегическое управление и отвергает технократическое мышление. Главное в ней – переосмысление роли человека на предприятии, ибо по данной теории главным фактором развития является не техника, а человек. При таком подходе предприятие рассматривается как открытая система.

Предметом труда руководителя социологи и психологи считают не информацию, не управленческие решения, не приказы и распоряжения, а систему отношений в трудовом коллективе. На эти аспекты менеджера как руководителя обращают внимание и ведущие зарубежные ученые в области управления. При этом разные уровни эффективности работы предприятий зависят от того, как в них используется потенциал персонала. В современной теории управления в этой связи происходит отход от взгляда на работников как на ленивых и пассивных исполнителей. Наиболее актуальной задачей является разработка критериев эффективности работы руководителя трудового коллектива. Подлинным критерием служит конечный результат труда всего коллектива, в котором органически соединены результаты работы и руководителя, и исполнителей. Для достижения эффективных конечных результатов коллективного труда от руководителя требуется высокий уровень профессионального мастерства и организаторские способности.

Назовем некоторые социально-психологические аспекты, способствующие благоприятному климату в трудовом коллективе и положительному настрою исполнителя к работе: