

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/magisterskaya-rabota/67360>

**Тип работы:** Магистерская работа

**Предмет:** Психология деятельности

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы эмоциональной устойчивости, ее формы и проявления. 6

1.1 Подходы к изучению понятия эмоциональной устойчивости 6

1.2 Профессиональная успешность понятие, виды, формы 17

1.3 Признаки эмоциональной устойчивости как фактора профессиональной успешности 24

1.4 Анализ проблемы мотивации банковского работника 27

Выводы 37

Глава 2. Организация и методы экспериментальной работы 39

2.1 Этапы и методы исследования 39

2.2 Критерии формирования эмоциональной устойчивости банковского работника 40

2.3 Характеристика выборки, анализ экспериментальной работы 41

2.4 Анализ результатов исследования. 41

Выводы 48

Глава 3. Разработка программы по развитию эмоциональной устойчивости банковского работника 50

3.1 Программа повышения эмоциональной устойчивости как фактора профессиональной успешности 50

3.2 Апробирование программы 61

3.3 Анализ результатов. 75

Заключение 80

Список литературы 83

Введение

Человек в социуме ежедневно сталкивается со стрессовыми ситуациями: на работе, в магазине, дома и т. д., когда нужно отстоять свои взгляды, интересы, достоинство, когда приходится нападать и защищаться. Это необходимо в современном мире, без этого человек не имеет своего лица, без этого не выжить. Но порой столкновения ведут к сильным негативным эмоциям, а способность контролировать их теряется. И, хотя, раздражительность характерна всем – у всех она разная: кого-то могут задевать простые слова, а кто-то может холодно реагировать на оскорбления.

Эмоциональная устойчивость представляет собой интегральное качество личности, которое позволяет человеку сохранять эмоциональную стабильность в ходе жизнедеятельности [3]. Структура эмоциональной устойчивости является совокупностью компонентов, которые взаимодействуя друг с другом, образуют новое качество, поэтому рассмотрение заявленного феномена наиболее продуктивно в рамках системного подхода.

Учитывая то, что эмоциональная устойчивость не является скалярным параметром, а представляет собой совокупность, важно понимать то, что для достижения должного уровня сформированности необходимо:

- достижение равномерного уровня развития каждого из структурных компонентов;
- обеспечение должного уровня силы корреляционных взаимосвязей между структурными компонентами;
- формирование такой структуры эмоциональной устойчивости, когда взаимосвязи структурных компонентов сильнее, чем их взаимосвязи с внешними относительно совокупности параметрами.

В контексте вышесказанного важно отметить третий тезис, в силу того, что эмоциональная устойчивость имеет крайне сильную взаимосвязь со стрессоустойчивостью, эмоционально-волевым кластером параметров, помехоустойчивостью и т.п. Например, в ситуации, когда ее внутрискруктурные компоненты связаны в большей степени со стрессоустойчивостью, противодействие влиянию стрессоров будет эффективным, однако эмоциональной стабильности и благоприятного для деятельности эмоционального фона сохранить не удастся. Поэтому необходимо подходить к анализу эмоциональной устойчивости в русле

системного подхода, учета ее связности с целым рядом схожих по природе параметров.

Профессиональная деятельность педагога диктует необходимость высокого уровня сформированности стрессоустойчивости, эмоциональной устойчивости и при этом психологической стабильности личности. Это обусловлено тем, что деятельность педагога:

- относится к сфере человек-человек, данная сфера в целом более стрессогенна чем остальные [3];

- относится к видам деятельности, отличающихся большим объемом и вариативностью коммуникаций, что требует ровного эмоционального фона для достижения коммуникативной эффективности;

Важно так же понимать, что формирование эмоциональной устойчивости в стрессогенных условиях затруднено, поскольку ресурс психики направлен на развитие стрессоустойчивости, которая, несмотря на свою значимость, оказывает, куда меньшее влияние на деятельность педагога. Рассмотрим данный тезис более детально. Как уже было сказано ранее, эмоциональная устойчивость — это качество, обеспечивающее эмоциональную стабильность личности. Множество педагогических технологий, форм и методов требуют не просто эффективности коммуникаций, а особого состояния эмоциональной сферы педагога, эмоционального отклика к проблемам учеников, особенно это касается личностно-ориентированного подхода, инклюзивного образования, интерактивных форм обучения и т.п.

В данной ситуации, сохранение эмоциональной стабильности является залогом успешного применения педагогических технологий, что подтверждает значимость формирования эмоциональной устойчивости.

Предмет: Эмоциональная устойчивость как фактор профессиональной успешности банковских работников.

Объект: Эмоциональная устойчивость как фактор профессиональной успешности банковских работников.

Цель: Эмоциональная устойчивость как фактор профессиональной успешности банковских работников

Задачи:

1. Рассмотреть подходы к изучению понятия эмоциональной устойчивости
2. Проанализировать особенности профессиональной успешности понятие, виды, формы
3. Выделить признаки эмоциональной устойчивости как фактора профессиональной успешности
4. Провести анализ проблемы мотивации банковского работника

## Глава 1. Теоретические основы эмоциональной устойчивости, ее формы и проявления.

### 1.1 Подходы к изучению понятия эмоциональной устойчивости

На сегодняшний день в современной литературе существует большое количество понятий, обозначающих способность личности противостоять негативному влиянию стресса. При этом базовой характеристикой данного свойства выступает именно устойчивость; далее же конкретизируется, какого рода эта устойчивость, посредством каких механизмов она реализуется и т.д. Вследствие этого в литературе можно встретить такие близкие и тождественные и, вместе с тем, самостоятельные понятия, как стрессоустойчивость, эмоциональная устойчивость, нервно-психическая устойчивость, толерантность и собственно психологическая устойчивость. Так, О.В. Лозгачева рассматривает стрессоустойчивость как комплексное свойство личности, определяющее уровень устойчивости индивида, а также эффективность и результативность его деятельности в экстремальных условиях [6].

Е.П. Кузнецова рассматривает стрессоустойчивость как способность личности противостоять негативным эффектам стресса [4]. В.М. Писаренко обращается к понятию эмоциональной устойчивости, определяя ее как свойство личности, обеспечивающее стабильность стенических эмоций и эмоционального возбуждения при воздействии различных стрессоров [7]. Л.М. Аболин рассматривает эмоциональную устойчивость как способность личности успешно осуществлять сложную и ответственную деятельность в эмоционально напряженной обстановке без негативных последствий для здоровья и дальнейшей работоспособности [1]. Т.Н. Берг обращается к понятию нервно-психической устойчивости и рассматривает его как совокупность врожденных и приобретенных личностных характеристик, обеспечивающих оптимальное функционирование человека в сложных условиях деятельности [2, с. 5]. Л.В. Куликов [5] рассматривает понятие собственно психологической устойчивости и описывает ее как качество личности, отдельными аспектами которого являются стойкость, уравновешенность и сопротивляемость. Е.Н. Талызина рассматривает психологическую устойчивость как системное свойство личности, обеспечивающее

успешность функционирования и преодоление воздействия стрессогенных факторов без значительного снижения уровня психического состояния и работоспособности [9]. В.П. Бояринцев [3], а также Г.У. Солдатов и Л.А. Шайгерова [8] обращаются к понятию толерантности и выделяют в структуре данного свойства следующие уровни его организации и функционирования: 1) организмический уровень, на котором свойство проявляется как психофизиологическая устойчивость личности; 2) личностный уровень, проявляющийся в выдержке, самообладании характера (толерантность как личностная характеристика); 3) социально-психологический уровень – толерантность как система установок и ценностей человека, реализуемых по отношению к другим людям. Таким образом, обобщая данные положения, психологическую устойчивость можно определить как свойство личности, обеспечивающее сопротивляемость негативному влиянию стресса и его источников.

Важно обратить внимание на то, что в качестве индикаторов высокого уровня сформированности эмоциональной устойчивости многие авторы, например, Л.М. Митина, выделяют ряд параметров, которые представлены на рисунке 1.

#### Рисунок 1 – Индикаторы сформированности эмоциональной устойчивости педагога

Представленные индикаторы позволяют связать сформированность эмоциональной устойчивости с эффективностью педагогической деятельности, поскольку соотносятся с портретом эффективного педагога [1, 2]. В.Н. Гордиенко отмечает, что представленные выше параметры фиксируются исключительно у банковских работников, о которых положительно отзываются ученики, которые довольны своей профессиональной деятельностью и оценивают свою продуктивность высоко.

Сентенция о том, что эмоциональная устойчивость обуславливает эффективность педагогической деятельности, так же подтверждается тем, что эмоциональная стабильность требуется для того, чтобы сопротивляться высокой моральной и эмоциональной нагрузке в условиях, когда требуется сохранять высокую работоспособность, помимо достаточной эффективности деятельности, критерием которой является результативность использования педагогических технологий. высокая работоспособность в сфере человек-человек выражается в способности воспроизводить необходимый тип коммуникаций длительное время, что невозможно без эмоциональной стабильности и благоприятного эмоционального фона. Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что эмоциональная устойчивость является крайне значимым качеством для педагогической деятельности, необходимым условием ее эффективности. Рассмотрим виды эмоциональной устойчивости.

Эмоциональная устойчивость как черта характера:

- уравновешенный темперамент
- позитивная жизненная позиция

Не секрет: чем позитивнее человек смотрит на мир – тем более он спокойный и уравновешенный. И наоборот: если он несет в себе эгоизм и злобу – выплескивает это наружу.

- душевная гармония

Здесь уравновешенность напрямую связана со свободой от комплексов, т.е. мест наибольшей уязвимости. Настроение:

Доброе расположение духа и позитив – залог эмоциональной устойчивости. В то время как неудовлетворенность жизнью ведет к раздражению.

Собственно, эмоциональная устойчивость – это способность управлять своими эмоциями и умение регулировать своими желаниями.

Как же повысить эмоциональную устойчивость? Как научиться сохранять спокойствие? Этому способствуют сила воли и сила разума.

Да, именно сила воли способна остановить все деструктивное. Не стоит дожидаться, что кто-то остановит. Нужно, прежде всего, самого себя взять в руки. Попытаться переключить внимание, глубоко вздохнуть и сильно сжать что-либо в руке. Либо отойти или просто закрыть глаза.

К сведению, если вас интересует самый вкусный пирог с яблоками, то получить всю необходимую информацию вы сможете на Интернет-ресурсе qq.by.

Что касается силы разума? Здесь можно выделить три аспекта:

- следует понимать, что если поддаться эмоциям – скорее всего к хорошему это не приведет;
- понимать, что все люди имеют разные темпераменты: кто-то вспыльчивый и неуравновешенный, кто-то спокойный и умеренный;
- отслеживать свое эмоциональное состояние, т.е., нужно понимать себя и быть всегда готовым к своим

эмоциям, вовремя пресекая вспыльчивость и раздражительность.

От чего же зависит эмоциональная устойчивость?

Рассмотрим несколько составляющих, в общем виде.

#### 1. Эмоционально устойчивый темперамент.

Темперамент определяется подвижностью (инертностью) протекания нервных процессов.

Быстрая возбудимость и слабое торможение характерны для вспыльчивых, неуравновешенных людей.

Но и вспыльчивость бывает разная: сильная личность тоже бывает вспыльчивой, по- другому это — горячая кровь. Слабые же – это обычно неврастеники, истеричные, или – психи.

Контроль за проявлениями эмоций, всегда был в числе важных достоинств человека и являлся характеристикой сильных личностей.

#### 2. Позитивная направленность мышления. Ассертивное поведение.

Много позитива – человек менее раздражителен. Чем больше негатива, комплексов, ненависти – тем меньше эмоциональной устойчивости.

Уверенный в себе человек – более эмоционально устойчив.

Ассертивное поведение – это стоит изучить более внимательно. Именно такое поведение позволяет человеку заявлять о своих потребностях и желаниях без причинения ущерба их правам. В отличие от пассивного или агрессивного типа поведения.

#### 3. Наша Жизненная Философия.

Величие человека определяется уровнем проблем, которые вызывают у него раздражение, — сказал кто-то мудрый. Довольно часто я вспоминаю эту фразу, поскольку кругом и рядом наблюдается раздражительность по пустякам.

У кого-то развязался шнурок и он уже раздражен, а другой сохраняет спокойствие при снежной лавине.

Разный уровень проблем и реакций на них — разный уровень личности.

Какие принципы и ценности заложены в ваше мировоззрение ? Ведь ваша внутренняя устойчивость строится на этих принципах. А если нет принципов ? — и это очень характерно для сегодняшнего дня. Все считают себя свободными личностями, но часто за этим стоит – отсутствие целей и ценностей, что проявляется в инфантильности.

У А. Кочергина, в книге Введение в школу боевого карате есть такие строки:

Самое страшное для духа – это сомнение. Блуждая между верой и неверием, можно потерять самого себя.

Важно иметь жизненные принципы. Для одних – это законы Божьи, у других кодекс Бусидо, у третьих – что-то другое. Но – это ваше, это ваши внутренние принципы, и ваша сила в том, что вы их придерживаетесь.

Свое поведение вы сверяете с ними. Они критерии для вашей совести. И если поступки противоречат этим принципам, то начинает проявляться Совесть. На мой взгляд, совесть — это расхождение между поступками и внутренними принципами.

Если жить по принципу вокруг все враги, то кроме отрицательной эмоциональной реакции на большинство ситуаций ничего не получится.

Но если заложено человек – человеку друг, то сложно проявить агрессию к другому. Правда в критической ситуации будет сложно дать отпор и постоять за себя.

Все же желательно иметь в распоряжении широкий спектр эмоционального реагирования. А умение переключаться с одной эмоции на другую дает большую свободу осознанного выбора в изменяющейся среде.

#### 4. Душевная гармония.

Кто ее не хочет? Всем нужна некая внутренняя стабильность, уравновешенность.

Но постоянная жажда самоутвердиться, как и постоянно растущие потребности (излишние) вряд ли способствуют душевной гармонии.

Мне все надо и надо, и надо .... Какая уж тут душевная гармония может быть? Почитайте Лео Бабауту, многое прояснится.

#### 5. Общее состояние эмоционального напряжения.

Плохой вариант — хронический стресс. Напряжены нервы, и эмоции вот-вот вырвутся наружу от любого слова

Но хорошее настроение и удовлетворенность окружающим миром снижает эмоциональное напряжение и повышает эмоциональную устойчивость человека.

#### 6. Сила воли.

Очень важна способность волевыми усилиями подавлять эмоциональные проявления, когда они нежелательны.

Не стоит подавлять эмоции, когда ты в мире прекрасного: музыка, живопись, книги, общение. Подавление эмоций в этих случаях, как- то не к месту.

У Аристотеля в Никомаховой этике сказано, что дело не в эмоциональности, а в уместности эмоций и их выражения. Т.е. уместность – на первом месте.

А вот, если ситуация действительно требует безэмоционального поведения, то волевое усилие подавления эмоций будет жизненно необходимым.

Например, грубый наезд, иногда с угрозой для жизни, и большинство впадает в ступор: что ответить, как себя вести, ноги становятся ватными, теряется контроль над ситуацией. Как важно управлять эмоциями в такой ситуации.

Но даже в бытовых ситуациях, без угрозы жизни и здоровью, проявляется неумение держать себя в руках, и вот результат — ну зачем я это сказал/сделал. А дальше переживания, напряженность и никакой эмоциональной стабильности.

Запомним, что эмоциональная устойчивость – это качество личности, которое проявляется в его психическом состоянии. А какое будет это состояние зависит только от каждого из нас.

Умение управлять своими эмоциями – важное качество, но не менее важно – умение распознавать эмоции других. Все вместе это объединено под понятием эмоциональный интеллект.

Эмоциональный интеллект

Нам знакомо – понятие IQ – коэффициент интеллекта. По нему проводится оценка – как мы решаем нестандартные задачи.

Но есть и EQ — эмоциональный интеллект (или эмоциональная компетентность). Т.е. как мы управляем эмоциями.

И в последнее время EQ ценится больше чем IQ. Особенно в среде руководителей разного уровня.

Но он не менее важен и для всех остальных. Ведь общение – это часть нашей жизни. А именно здесь возникают основные конфликты, влияющие на нашу нервную систему и снижающие эмоциональную устойчивость.

Термин эмоциональный интеллект в 1990 году ввели Джон Мейер (John Mayer) и Питер Сэловеи (Peter Salovey). Развитие получил в книге Д. Гоулман Эмоциональный интеллект.

Что такое эмоциональный интеллект?

1. Умение разбираться в своих, а также чужих эмоциях, душевных состояниях (особенно в причинах их возникновения).
2. Умение контролировать, регулировать свои и чужие эмоции.
3. Умение снимать стресс, по мере возникновения перенапряжения.

Эволюция человека отдала важную роль и мышлению, и эмоциям. Бывают ситуации, когда сложно принять решение, диктуемое только разумом. Наши чувства принимают не меньшее участие в выборе решения, чем мышление.

1. Аболин, Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека [Текст] / Л.М. Аболин. - Казань: КГУ, 1987. - 261с.
2. Рейковский, Я. Экспериментальная психология эмоций [Текст] / Я. Рейковский. - М.: Прогресс, 1979. - 392с.
3. Платонов, К.К. Структура и развитие личности [Текст] / К.К. Платонов. М.: Изд-во Наука, 1985. - 297с. 34.
4. Писаренко, В.М. Роль психики в обеспечении эмоциональной устойчивости человека [Текст] / В.М. Писаренко // Психологический журнал. - 1986. - Т.7. - №5. - С. 62-72.
5. Черникова, А.А. Психолого-педагогические условия развития эмоциональной устойчивости будущего учителя [Электронный ресурс]: диссертация кандидата педагогических наук: 13.00.08 / А.А. Черникова.- Барнаул, 2009. - 237с.
6. Марищук, В.Л. Напряженность в полете [Текст] / В.Л. Марищук, К.К. Платонов, Т.А. Плетницкий. - М.-Л.: Воениздат, 1969. - 317с
7. Плахтиенко, В.А. Надежность в спорте [Текст] / В.А. Плахтиенко, Ю.М. Блудов // Физкультура и спорт. - М., 1985. - С. 78-79
8. Сиротин, О.А. К вопросу о психофизиологической природе эмоциональной устойчивости спортсменов [Текст] / О.А. Сиротин // Вопросы психологии. - 1973. - №1. - С. 129-133
9. Аминов, Н.А. Психофизиологические и психологические предпосылки педагогических способностей [Текст] / Н.А. Аминов // Вопросы психологии. - №5. - 1988. - С. 29-36.
10. Платонов, К.К. Структура и развитие личности [Текст] / К.К. Платонов. М.: Изд-во Наука, 1985. - 297с.

11. Зильберман, П.Б. Эмоциональная устойчивость оператора [Текст] / П.Б. Зильберман Очерки психологии труда оператора // Под ред. Е.А. Милеряна. - М., 1974. - С. 138-172
12. Варданян, Б.Х. Категории, принципы и методы психологии. [Текст] / Б.Х. Варданян. Психические процессы. - М., 1983. - 177с.
13. Выготский Л.С. Психология искусства. - М.: Академия, 2013. - 379с.
14. Эммонс Р. Психология высших устремлений. Мотивация и духовность личности. - М.: Смысл, 2010. - 416 с.
15. Нюттен Ж. Мотивация, действие и перспектива будущего / Пер. с англ. - М.: Смысл, 2010. - 607 с.
16. Киселева, Н. Л. Психолого-педагогические условия развития профессиональной успешности [Текст] : Дисс. к. психол. н.: 13.00.08 / Н. Л. Киселева; Курский гос. пед. ун-т.– Курск, 2003.–187 с.
17. Кулебякин, Е. В. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / Е. В. Кулебякин. - Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2004.– 86 с.
18. Нефедова, Н. И. Социальные представления об успехе [Текст] / Н. И. Нефедова // Вестник ВолГУ.– 2003.–№5.– С. 141-147.
19. Даль, В. И. Толковый словарь живого великорусского языка. Т. 4. [Текст] / В. И. Даль.– М.: Русский язык, 1980.– 683 с. 514
20. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка: Ок. 100 000 слов, терминов и фразеологических выражений [Текст] / С. И. Ожегов; Под ред. проф. Л. И. Скворцова. - 28-е изд., перераб. - М.: ООО Издательство Мир и Образование: ООО Издательство Оникс, 2012. -1376 с. 747
21. Иваницкий, В. Г. Почему смеялась рыба? Основной вопрос философии [Текст] / В. Г. Иваницкий // Знание-Сила.–1993. - №2 - С.14
22. Болотина, Г. К. Этика профессионального успеха [Текст] / Г. К. Болотина. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2001. - 56 с.3
23. Гарднер, Говард. Структура разума: теория множественного интеллекта [Текст] / Говард Гарднер.– М.: ООО И. Д. Вильямс, 2007.– 512 с 19
24. Нефедова, Н. И. Социальные представления об успехе [Текст] / Н. И. Нефедова // Вестник ВолГУ.– 2003.–№5.– С. 141-147.
25. Курдюкова, Н. А. Социальная успешность личности в контексте общепсихологического знания [Текст] / Н. А. Курдюкова // Актуальные проблемы психологического знания. - 2013.– № 4.– С. 15-20
26. Антопольская, Т. А. Методологические основания развития организационной культуры учреждения дополнительного образования детей [Текст] / Т. А. Антопольская, А. Н. Ходусов // Ярославский педагогический вестник. - 2013. - № 4. - Том II. - С. 178-182.
27. Жалагина, Т. А. Профессионально направленное развитие мотивационной сферы преподавателя вуза как фактор преодоления социальных рисков [Текст]: материалы международной научно-практической конференции Социальные риски в современном поликультурном обществе: психологические и педагогические аспекты, Тверь, ТвГУ, 2008 г. / Т. А. Жалагина.– Тверь, 2008.– С. 128-134
28. Томенко, В. В. Смыслообразующие компоненты понятия УСПЕХ [Текст] / В. В. Томенко // Приволжский научный вестник.– 2016 .–№ 1 (53).– С. 129-131
29. Маркова, А. К. Психология профессионализма [Текст] /А. К. Маркова. - М.: Междунар. гуманит. фонд Знание, 1996.– 312 с. 30
30. Митина, Л. М. Формирование профессионального самосознания личности учителя [Текст] / Л. М. Митина // Вопросы психологии.– 1990. - №3. - С. 58-63
31. Ерофеева, Е. В. Факторы профессионально-педагогической успешности [Текст] : Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Е. В. Ерофеева; Мордовский гос. пед. ин-т им. Е.В. Евсевьева. - Саратов, 2001.– 208 с. 656
32. Дружилов, С. А. Обучение и стадии профессиональной компетентности [Текст] / С. А. Дружилов // Непрерывное образование как условие развития творческой личности: сб. по мат-лам фестиваля педагогического творчества, Новокузнецк, 28-29 августа 2000 г. - Новокузнецк: ИПК, 2001.– 174 с. 18
33. Шепель, В. М. Человековедческая компетентность – актуальная проблема последипломного образования педагогов [Текст] / В. М. Шепель; под ред. С. В. Баныкиной. - М.: Книжный дом ЛИБРОКОМ, 2009.–168 с. 29
34. Климов, Е. А. Психология профессионала [Текст]: Избранные психологические труды / Е.А. Климов. - М.: Просвещение, 2003 - 456 с

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/magisterskaya-rabota/67360>