

Особенности совладающего поведения инкассаторов

Научный руководитель – Правдина Лида Ромуальдовна

Майорова Е.В.¹, Долгушина Н.А.²

1 - Южный федеральный университет, Факультет педагогической и практической психологии (ПИ), Кафедра организационной и прикладной психологии, Ростов-на-Дону, Россия, *E-mail: eliz.mayer@mail.ru*; 2 - Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики, Кафедра психологии управления и юридической психологии, Ростов-на-Дону, Россия, *E-mail: natasadolgusina@gmail.com*

Увеличение денежного оборота в банковской сфере за счет привлечения новых клиентов, расширения филиалов требует безопасного и своевременного обслуживания. С этой целью были созданы инкассаторские службы. На российском рынке инкассаторских услуг находится множества игроков, которые имеют свои преимущества и недостатки в организации безопасного обеспечения деятельности инкассаторов. Основным спецперевозчиком в регионах и в частности в Ростовской области является «РОСИНКАС». [2] Сложность данного вида инкассации заключается в большом расстоянии маршрутов, в связи с чем риск утомления сотрудников и возникновения экстремальных ситуаций увеличивается.

Главной задачей инкассаторских служб является обеспечение качества оказываемых ими услуг, которого нельзя добиться без профессиональной подготовки сотрудников и обеспечения их безопасности в силу экстремальности условий деятельности. Проблема повышения эффективности труда особенно актуальна для специалистов, чья работа связана с высоким риском возникновения экстремальной ситуации. Радько О.В. [3] связывает показатели эффективности профессиональной деятельности инкассаторов с самоконтролем личности, а тревожность, возбужденность и обеспокоенность, эмоциональную неустойчивость называет негативными факторами эффективности деятельности. Дука А.И. [1] говорит о том, что субъективное благополучие инкассаторов определяется не объективными факторами служебной деятельности, а возможностью актуализировать их внутренние ресурсы, что также оказывает влияние на результат служебной деятельности.

Наше исследование проведено по запросу Ростовского областного управления инкассации «РОСИНКАС» в связи с частыми проявлениями межличностной агрессии между инкассаторами. Основной особенностью работы инкассаторов является высокий риск возникновения экстремальных ситуаций в случае нападения на сотрудников, перевозки ими крупной денежной наличности и различных ценностей.

Цель исследования: изучить взаимосвязь выраженности агрессивного поведения инкассаторов с волевыми характеристиками сотрудников, уровнем их субъективного благополучия и общей конструктивностью имеющихся стратегий преодоления. Основная гипотеза: проявление агрессивного поведения сотрудников инкассации может быть связано с недостаточно развитыми паттернами конструктивного поведения. Респонденты: 80 сотрудников «РОСИНКАС» в возрасте от 21 до 62 лет. Методики исследования: шкала субъективного благополучия А. Перуэ-Баду, в адаптации М. В. Соколовой, тест-опросник А.В. Зверькова и Е.В. Эйдмана «Исследование волевой саморегуляции», опросник «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» («SACS») С. Хобфолла, в адаптации Водопьяновой Н.Е. и Старченковой Е.С.. При обработке результатов использовались: корреляционный анализ с применением коэффициента Спирмена, общий статистический анализ, анализ различных групп с помощью критерия Краскера-Уоллиса, который используется как альтернатива дисперсионному анализу для проверки нулевой гипотезы об отсутствии различий среди выборок (от трех и выше). Использовалась компьютерная программа SPSS, версия 17.00.

Основные результаты исследования:

1. Инкассаторы характеризуются: высокоразвитыми волевыми качествами, высоким уровнем субъективного благополучия (далее СБ), преобладанием конструктивных стратегий поведения.

2. В результате корреляционного анализа обнаружены следующие наиболее значимые взаимосвязи: сильная прямая корреляция между моделью поведения «избегание» и субъективным благополучием (0,437 при $p \leq 0,05$); сильная прямая корреляция стратегией «агрессивные действия» сотрудников и субъективным благополучием (0,421 при $p \leq 0,05$); сильная обратная зависимость обнаружена между этими стратегиями поведения и индексом конструктивности (далее ИК) (агр: -0,785, избег: -0,65 при $p \leq 0,05$); слабая отрицательная связь волевых качеств с агрессией и избеганием (-0,3 при $p \leq 0,05$); сильная связь обнаружена между субъективным благополучием и волевыми качествами инкассаторов (-0,5 при $p \leq 0,05$). Корреляционная плеяда выявленных значимых связей свидетельствует о том, что волевые качества личности взаимосвязаны с ее субъективным благополучием и опосредованно (через СБ) - со стратегиями избегания и агрессии.

3. При разделении сотрудников на три выборки с различными уровнями ИК и агрессии обнаружено:

В первой группе по ИК (ИК < 1,5) выявлены наиболее низкие значения по избеганию. В третьей группе (ИК [U+02C3]2) наиболее низкие показатели по избеганию и агрессии. Уровень агрессии в трех группах постепенно уменьшается с увеличением ИК. В группах, разделенных нами по уровню агрессии, можно отметить различия в уровне волевых качеств (снижаются от 1 к 3 группе), тоже происходит с СБ, наиболее низкие показатели наблюдаются у 3 группы. Т.е. в группах, выделенных по уровню индекса конструктивности поведения и агрессии, прослеживаются те же корреляционные тенденции, что были описаны нами в корреляционных плеядах.

4. Влияния стажа и возраста на проявление инкассаторами агрессивного поведения и стратегий избегания, а так же на развитие волевых качеств, СБ и ИК не выявлено.

Результаты исследования позволяют оптимизировать работу сотрудников инкассации, дают возможность разработать план тренинга для повышения уровня конструктивности поведения инкассаторов, а также разработать рекомендации для служб персонала фирмы. Предлагаемые по результатам исследования рекомендации включают предложения руководству фирмы обратить оптимизировать элементы корпоративной культуры отделов инкассации, касающиеся принятых норм и этики общения по горизонтали, внедрить в деятельность сотрудников регулярный мониторинг ИК, позволяющий выявлять лиц с низким уровнем конструктивности поведения и затем проводить с данными сотрудниками «тренинг ассертивного поведения».

Источники и литература

- 1) 1. Дука, А. И. К вопросу о субъективном благополучии инкассаторов в профессиональной сфере [Текст]// А. И. Дука//Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2013.
- 2) 2. Матовников М.Ю, Буздалин А.В. Рейтинг рынка инкассации в России[Текст]// М.Ю Матовников, А.В. Буздалин // 2011
- 3) 3. Радько, О.В. Психологическое прогнозирование эффективности профессиональной деятельности специалистов службы инкассации [Текст]// Н.Г.Тарасова// Теория и практика общественного развития. – 2013. - №10.