

Исследование профессионального стресса сотрудников финансово-социальной сферы

А.Н. Глушко, Ю.С. Федотова

АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского»,
г. Москва

Проведена диагностика профессионального стресса сотрудников финансово-социальной сферы. Анализ условий профессионального стресса позволил разделить их на две группы: внутренние (устомление, монотония) и внешние (психическое пресыщение, стресс). Эмпирическое исследование профессионального стресса проводилось на основе возникающих у сотрудников финансово-социальной сферы признаков: ролевая неопределенность и её влияние, рабочие перегрузки и их последствия, низкий материальный уровень и социальная незащищенность, индивидуально-личностные особенности и их роль. Анализ выраженности вышеперечисленных компонентов позволил сделать выводы о функциональном состоянии сотрудников финансово-социальной сферы. Выявление преобладающего типа конфликта у сотрудников профессиональной сферы позволил понять действительные причины возникновения конфликтов. Возникающие в процессе трудовой деятельности конфликты, приводящие к профессиональному стрессу, подавляются с помощью поведенческих стратегий, которые формируются у человека в процессе жизни. Проведен анализ применения копинг-стратегий: разрешения проблем, поиска социальной поддержки и избегания. Выявление преобладающего типа конфликтов у сотрудников финансово-социальной сферы позволяет качественно подобрать копинг-стратегию, которая минимизирует стрессовые состояния или вовсе их исключит. Следовательно, копинг-стратегия является моделью психологической защиты от профессионального стресса.

Ключевые слова: *модели и теории профессионального стресса, работоспособность сотрудников, психометрические тесты, ролевая неопределенность, рабочие перегрузки, социальная незащищенность, индивидуально-личностные особенности.*

Профессиональный стресс является одной из ключевых проблем, с которой сталкиваются сотрудники различных отраслей, и особенно остро он проявляется в финансово-социальной сфере. Высокий темп работы, жёсткие временные рамки, высокий уровень ответственности и взаимодействие с клиентами, находящимися в стрессовых ситуациях, создают значительные психологические нагрузки. Это приводит к

© Глушко А.Н.,
Федотова Ю.С., 2025

снижению работоспособности, ухудшению психического и физического здоровья сотрудников, что, в свою очередь, сказывается на эффективности работы организаций в целом [10]. Освещая вопросы профессионального стресса, необходимо обозначить следующее явление, которое в психологическом направлении именуется синдромом профессионального выгорания. Под данным термином подразумевают ощущение истощения – как эмоционального, так и органического, и интеллектуального, которое как раз и может проявляться в профессиях социальной сферы [1].

Актуальность исследования обусловлена необходимостью разработки эффективных методов диагностики и коррекции профессионального стресса, а также создания программ психологической защиты для сотрудников. Несмотря на значительное количество исследований, посвящённых профессиональному стрессу, в российской науке недостаточно разработаны практические рекомендации по управлению стрессом в финансово-социальной сфере.

Цель исследования заключается в выявлении условий и факторов профессионального стресса сотрудников финансово-социальной сферы.

Для достижения поставленной нами цели необходимо выполнить ряд задач, а именно:

- 1) осуществить процедуру уточнения основных понятий;
- 2) разработать основной методический инструментарий;
- 3) провести опрос респондентов;
- 4) осуществить апробацию результатов.

Объект эмпирического исследования: профессиональный стресс сотрудников финансово-социальной сферы.

Организация и методики исследования

Настоящее исследование проводилось в несколько этапов с использованием комплексного подхода, включающего количественные и качественные методы сбора и интерпретации результатов.

1. Анкетирование

Разработана анкета с вопросами, направленными на выявление условий и факторов профессионального стресса. Вопросы касались как объективных условий труда (рабочие перегрузки, материальное вознаграждение, социальная защищённость), так и субъективных ощущений (уровень тревожности, удовлетворённость работой).

2. Интервью

Полуструктурированные интервью с сотрудниками для понимания их переживаний и стратегий совладания со стрессом. Вопросы интервью касались личного опыта сотрудников, их взглядов на стрессовые ситуации на работе и способов преодоления стресса.

3. Психометрические тесты

Использование шкал для измерения уровня стресса и других психологических характеристик. Анализ личностных характеристик участников для выявления корреляций между индивидуальными особенностями и восприимчивостью к стрессу.

4. Статистический анализ данных

Использование методов описательной статистики для общего анализа данных и представления результатов. Проведение корреляционного и регрессионного анализа для выявления значимых взаимосвязей между условиями труда, личностными особенностями и уровнем стресса.

Психодиагностические методики – это специфические психологические средства, предназначенные для измерения и оценки индивидуально-психологических особенностей людей [8].

Оптимальной методикой, позволяющей выявить факторы, оказывающие влияние на возникновение профессионального стресса, является опросник «Утомление – монотония – пресыщение – стресс» А.Б. Леоновой [4]. Данный опросник позволил определить преобладающие факторы (внешние или внутренние), поскольку именно он предназначен для оценки выраженности компонентов актуального функционального состояния. Данная методика позволяет диагностировать ведущий фактор возникновения стресса, а также ведущий показатель в возникновении профессионального стресса.

Для определения, каким образом сотрудники финансово-социальной сферы реагируют на появление стресса, использована методика «Индикатор копинг-стратегий» (Д. Амирхан) [11], которую предложил Е.П. Ильин как один из инструментов изучения индивидуальных особенностей поведения [3]. Данная методика позволила выявить доминирующие копинг-стратегии личности. Респонденты диагностированы по 3 группам копинг-стратегий: разрешения проблем, поиска социальной поддержки и избегания.

В эмпирическом исследовании приняли участие 100 человек (все они являются сотрудниками страховых компаний). Отметим, что для чистоты исследования нами было принято решение взять выборку респондентов одного гендерного типа и одной возрастной категории. В результате в исследовании принимали участие только женщины от 25 до 35 лет.

Диагностика проводилась в онлайн-формате на добровольной основе среди желающих. Методики отправлялись каждому респонденту лично онлайн посредством Интернета. Основными методами анализа первичных данных является обработка и интерпретация результатов по ключу, соответствующему заявленным методикам. Полученные результаты анонимные, не идентифицируются с личностью. Апробация результатов выполнялась вручную.

Результаты исследования

На первом этапе апробации результатов были проанализированы анкеты с ответами по опроснику «Утомление – монотония – пресыщение – стресс» А.Б. Леоновой, в ходе которого было определено, что большинство сотрудников социально-финансовой сферы испытывают: утомление (99%) – усталость, снижение работоспособности, ухудшение показателей деятельности; стресс (96%) – отрицательное внешнее воздействие на психические функции, повышенная нервозность (рис. 1).

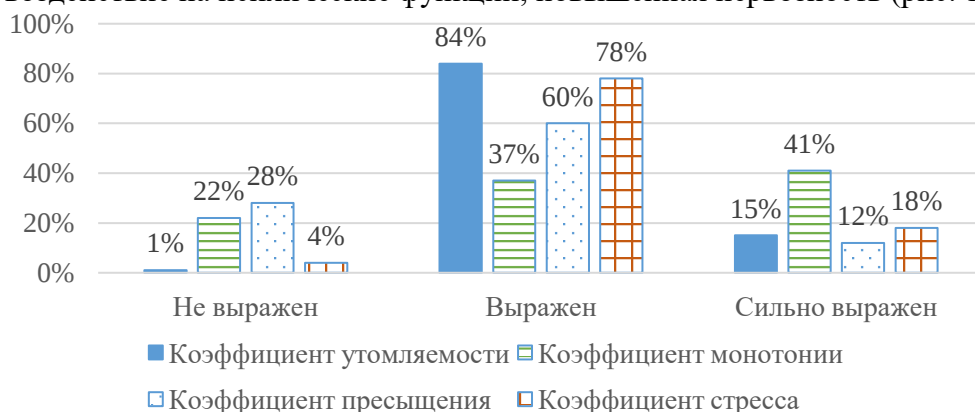


Рис. 1. Результаты ответов респондентов по опроснику «Утомление – монотония – пресыщение – стресс» А.Б. Леоновой

У большинства сотрудников финансово-социальной сферы выражены коэффициенты утомляемости, пресыщения, стресса и монотонии.

Можно предположить, что в результате профессионального утомления появляется субъективное ощущение повышенной усталости организма, снижается работоспособность, ухудшаются показатели деятельности, что приводит к кумулятивному стрессу и отрицательному воздействию внешних факторов. При этом необходимо понимать, что утомляемость относится к внутреннему переживанию, носит субъективный характер, а стресс является следствием и результатом внешних факторов.

В дополнение к этой методике для уточнения деталей и получения объективных результатов исследования мы провели опрос на установление типа конфликтов, возникающих у респондентов той же выборки.

Опросник на выявление типа конфликта включает в себя 15 высказываний, характеризующих чувства и ощущения, которые могут возникнуть в процессе ведения профессиональной деятельности в условиях ролевой неопределённости. Суть опроса состоит в том, чтобы выявить преобладающий тип конфликта у сотрудников финансово-социальной сферы: «профессионал – профессионал», «личность – личность», «профессионал – личность».

Полученные результаты позволили предположить, что все типы конфликтов характерны для сотрудников финансово-социальной сферы. Такое явление мы связываем с особенностями переживаний личности каждого сотрудника.

Несмотря на общие объединяющие признаки, сотрудники отличаются своими переживаниями и, соответственно, различно реагируют на ту или иную рабочую ситуацию, в том числе и на возникновение конфликта. Как показывают результаты исследования, возникновение профессионального стресса у сотрудников не связано с профессиональными аспектами, такими как условия труда, режим работы, переработки, а следовательно, можно сделать предположение, что в большинстве случаев в профессиональной деятельности страховых компаний, основанной на дистанционной работе, стресс возникает на основе внутриличностных особенностей [2].

Результаты исследования представлены на рис. 2.

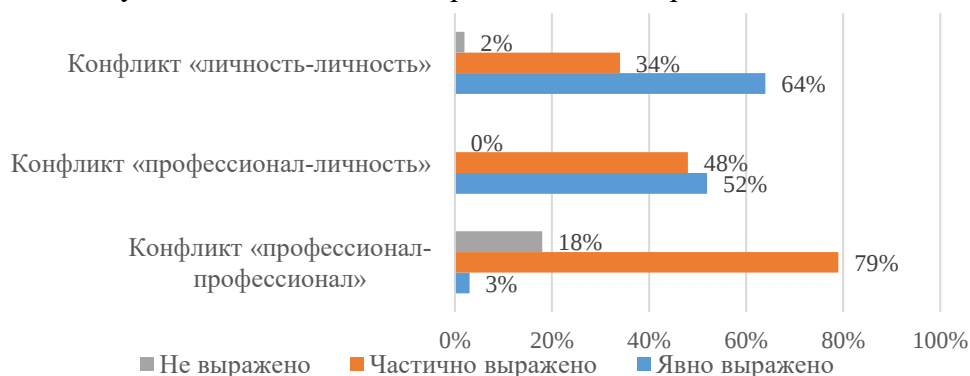


Рис. 2. Выраженность различных типов конфликтов у сотрудников финансово-социальной сферы

Исходя из результатов исследования, посвященного определению выраженности различных типов конфликтов, установлено следующее: конфликт «личность – личность» присущ 98%, это практически вся выборка респондентов. При этом конфликт «профессионал – личность» проявляется у всех респондентов (100%). Соответственно, именно он является доминирующим.

Для того чтобы определить, каким образом сотрудники финансово-социальной сферы преодолевают проявления стресса, использована методика «Индикатор копинг-стратегий» (Д. Амирхан). Она позволила выявить преобладающие копинг-стратегии личности. Респонденты распределились на 3 группы копинг-стратегий: разрешения проблем, поиска социальной поддержки и избегания (рис. 3).

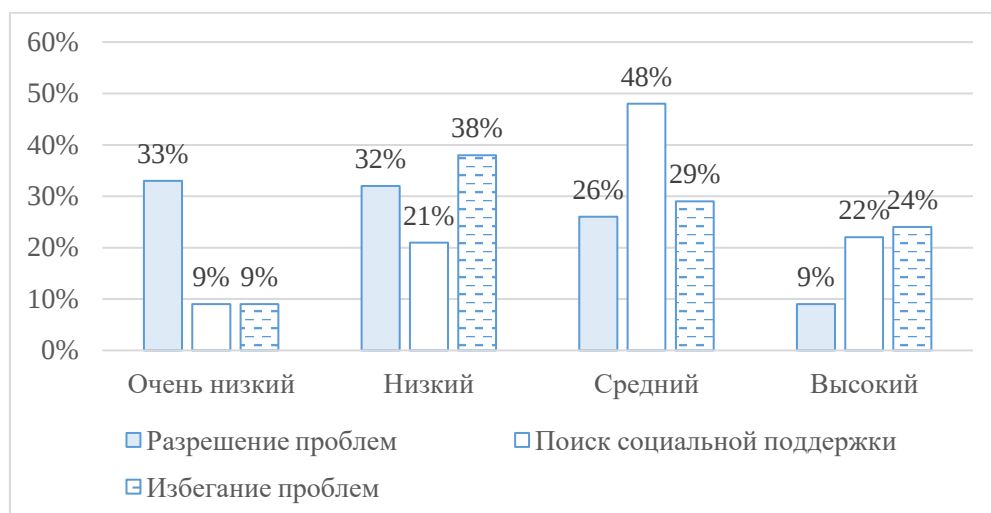


Рис. 3. Результаты ответов респондентов проявления уровня копинг-стратегий по методике «Индикатор копинг-стратегий» (Д. Амирхан)

Результаты указывают на то, что сотрудники финансово-социальной сферы при профессиональном стрессе ищут поддержку у общества или вовсе избегают проблем, но часть из них готова разрешать проблему. Такую тенденцию мы связываем со следующими факторами: ограниченное количество межличностных контактов в работе и надежда только на свои профессиональные способности (работа над собой, поиск выхода из конфликта, поиск компромисса, работа над ошибками и др.) у этой категории людей [3].

У сотрудников финансово-социальной сферы преобладает копинг-стратегия поиска социальной поддержки. При этом больше половины респондентов также прибегает к избеганию проблем, только одна треть сотрудников проявляет готовность к разрешению проблем.

Предполагаем, что большая часть сотрудников финансово-социальной сферы, которые участвовали в исследовании, изначально обладали и в связи с необходимостью дополнительно развили черты, требуемые для профессиональной деятельности. Они характеризуются спокойствием, уравновешенностью, стабильностью в достижениях. Рассудительны, невозмутимы, сдержаны в проявлении эмоций и стабильны в отношениях с клиентами [8]. Это объясняет результаты проведённого эмпирического исследования.

В ходе проведенного эмпирического исследования было выявлено, что большинство сотрудников финансово-социальной сферы испытывают утомление (99%) – усталость, снижение работоспособности, ухудшение показателей деятельности; стресс (96%) – отрицательное внешнее воздействие на психические функции, повышенная нервозность.

Удаленный формат работы на дому в выходные и ненормированная суточным ритмом деятельность приводят к развитию

утомления, возникающего в результате интенсивной или продолжительной работы и сопровождающегося снижением функционального состояния и работоспособности. Оно является не результатом истощения организма, а сигналом о начале утомления, возможности биохимических и функциональных изменений, наступающих в организме, вследствие которых понижается работоспособность [5].

Если остаточное утомление в течение длительного времени не компенсируется отдыхом и полным восстановлением, возникают симптомы переутомления. Следом за перегрузкой развивается состояние стресса. Стресс возникает в тех случаях, когда физическая и/или умственная работа, превышающая предел утомления, не прерывается на срок, достаточный для восстановления [9].

Длительное утомление по сути своей является результатом стрессогенного воздействия на организм, вызывающим нарушение функций регуляции вегетативной, эндокринной и иммунной систем. Стресс – особое состояние, характеризующееся мобилизацией всех неспецифических, защитных и приспособительных сил, приводящих к повышению устойчивости организма, сохранению его гомеостаза. Возникновение и развитие профессионального стресса происходит, если утомление не компенсируется отдыхом [6].

Предполагаем, что сотрудник не успевает восстановиться за короткий период времени домашнего отдыха, и воздействие профессиональных факторов может приводить к развитию стресса.

При этом необходимо помнить, что утомляемость относится к внутреннему фактору, поскольку это связано непосредственно с внутренними переживаниями человека, а стресс как последствие несоблюдения режимов труда и отдыха является результатом внешних факторов.

В результате профессионального утомления развивается усталость, снижается работоспособность, ухудшаются показатели деятельности, что не может не сказываться на результатах деятельности: коллектив даже при удаленном формате работы может отмечать некую неуравновешенность сотрудника, руководитель признаёт неполноценную вовлеченность в рабочий процесс, откуда следует возникновение напряжения в отношениях, что, в свою очередь, дополнительно провоцирует возникновение и повышение уровня стресса и приводит к отрицательному рабочему эффекту.

Сотрудник, рассчитывая только на свои личностные уникальные особенности (характер, темперамент, профессиональную готовность, умение работать в режиме многозадачности и др.), испытывает трудности в соблюдении режимов рабочего времени, в результате чего развивается утомление. Далее на работника, испытывающего длительное

сниженное функциональное состояние, дополнительно воздействуют внешние факторы (раздражённые клиенты, поручения руководства, возможные переработки и др.), что усугубляет его эмоциональное состояние и приводит его в состояние профессионального стресса [3].

В период стресса воздействие внешних факторов на внутренние непременно приводит сотрудников финансово-социальной сферы к конфликту. При этом конфликты могут быть разного типа. Представленные ранее данные указывают на то, что у респондентов явно выражены конфликты «профессионал – личность» и «личность – личность». Частично выражен у большинства сотрудников конфликт «профессионал – профессионал». У некоторых респондентов (18%) совсем не выражен конфликт «профессионал – профессионал», а преобладают другие типы конфликтов.

Больше всего у сотрудников финансово-социальной сферы выражен конфликт «профессионал – личность». В конфликте «профессионал – личность» наблюдается синтез объективных и субъективных причин. Это чаще всего невыполнение профессиональных обязанностей в силу утомления сотрудника. Для предотвращения профессионального стресса в данном типе конфликта используется модель психологической защиты «Функциональное и психологическое равенство», суть которой состоит в установлении реального соответствия между ожиданиями со стороны компании (профессиональных резервов) и реальными способностями (внутренними психологическими резервами) [7].

Копинг стратегии модели для предотвращения конфликта «профессионал – личность» – исключение мнительности, эмоциональный самоконтроль, способ своевременной «остановки».

Почти в той же мере (98%) выражен конфликт «личность – личность», при котором причинами возникновения стресса являются субъективные критерии: внутриличностное недовольство собой, неумение организовать своё время и появление межличностных аспектов со стороны руководства. Данной модели присуща в большей степени психологическая неустойчивость.

Для предотвращения профессионального стресса в данном типе конфликта используется модель психологической защиты «Поведенческая концепция», которая представлена как способность специалиста регулировать собственные реакции, возникающие в ответ на сложные профессиональные моменты в период межличностного взаимодействия [7]. Копинг-стратегии модели для предотвращения конфликта «личность – личность» – контроль над ситуацией и эмоциями, совершенствование коммуникативных навыков, эмоциональный самоконтроль.

В ходе анализа выявлено, что конфликт «профессионал – личность» проявляется у всех респондентов. Соответственно, именно он является доминирующим. При этом конфликт «личность – личность» присущ 98%, это почти все респонденты. Таким образом, мы не можем его исключать полностью и не учитывать его влияние.

Возникновение профессионального стресса у сотрудников не связано с профессиональными аспектами, такими как условия труда, режим работы, переработки, а профессиональный стресс возникает на основе личностных особенностей организации труда. Иными словами, в большинстве случаев профессиональный стресс возникает у сотрудников финансово-социальной сферы из-за их личных качеств, что еще раз доказывает, что внутренние личностные факторы оказывают большее давление на сотрудника, нежели внешние.

Тем не менее в ходе эмпирического анализа было выявлено, что лишь малая ограниченная часть респондентов использует копинг-стратегию разрешения проблем, эта стратегия является преобладающей лишь у 9% выборки и 26% ее используют иногда. 22% респондентов имеют преобладающую копинг-стратегию поиска социальной поддержки, при этом у 48% она часто используется. 24% респондентов имеют преобладающую стратегию избегания проблем, при этом 29% ее часто используют.

Такие результаты указывают на то, что сотрудники финансово-социальной сферы при профессиональном стрессе ищут поддержку у общества или вовсе избегают проблем. Мало кто готов разрешать проблему. Такую тенденцию можно объяснить ограниченным использованием своих сильных сторон личности: работу над собой, поиск выхода из конфликта, поиск компромисса, работу над ошибками и др.

У сотрудников финансово-социальной сферы явно преобладает копинг-стратегия поиска социальной поддержки. При этом половина респондентов также прибегает к избеганию проблем, лишь меньшая часть сотрудников проявляет готовность разрешать проблемы.

Таким сотрудникам свойственна умеренная реакция на стресс, спокойствие, сбалансированность, относительная стойкость. И именно описанный тип личности зачастую выбирает для себя работу в социально-финансовой сфере, где требуется ответственность за финансовые средства, достаточно активная коммуникация и взаимодействие с клиентами, при этом отсутствие достаточно сложно выполнимых задач, низкий уровень необходимости достижения лидерских позиций, одновременно требование соответствовать большинству и не допускать снижения определённого уровня профессионального критерия.

Заключение

Анализ результатов исследования профессионального стресса сотрудников финансово-социальной сферы показал, что большинство испытывают утомление (99%) – усталость, снижение работоспособности, ухудшение показателей деятельности и стресс (96%) – отрицательное внешнее воздействие на психические функции, повышенную нервозность. У респондентов явно выражены конфликты «профессионал – личность» и «личность – личность». Частично выражен у большинства сотрудников конфликт «профессионал – профессионал». Конфликт «профессионал – личность» обнаружен у всех респондентов. Соответственно, именно данный тип принимаем как доминирующий. Вместе с тем конфликт «личность – личность» присущ 98%, это практически все респонденты выборки. Таким образом, данный тип невозможно исключать полностью и не учитывать его влияние и уровень преваляирования.

Возникновение профессионального стресса у сотрудников не связано с профессиональными аспектами, такими как условия труда, режим работы, переработки и т.д. Следовательно, можно сделать вывод, что в большинстве случаев профессиональный стресс возникает на основе внутриличностных аспектов.

Список литературы

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие. 3-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2025. 299 с.
2. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб.: Питер, 2002. 496 с.
3. Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2004. 701 с.
4. Леонова А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. М.: Изд. МГУ, 1984. 200с.
5. Практикум по психологии состояний / под ред. А.О. Прохорова. СПб.: Речь, 2004. 480 с.
6. Психологическая помощь: практическое пособие / Е.П. Кораблина, И.А. Акиндинова, А.А. Баканова, А.М. Родина; под ред. Е.П. Кораблиной. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2025. 222 с.
7. Технологии психологической помощи в кризисных и чрезвычайных ситуациях: учебно-методический комплекс. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. 249 с.
8. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Институт психотерапии, 2005. 490 с.
9. Филиппова А.А., Карпенкова П.М. Понятие стресса и стрессоустойчивости личности // Молодой ученый. 2020. № 43 (333). С. 88–92. URL: <https://moluch.ru/archive/333/74366/> (дата обращения: 10.02.2025).
10. Шиляева И.Ф., Дойчев М.Д. Феномен профессионального стресса: особенности профилактики в современных условиях // Молодой ученый.

2021. № 5 (347). С. 138–141. URL: <https://moluch.ru/archive/347/78122/> (дата обращения: 08.02.2025).

11. Amirhan J.H. Factor Analytically Driverd Measure of Coping: That Coping Strategy Indicator // Journal of Personality and Social Psychology 1990. Vol. 59. P. 1066–1074.

Об авторах:

ГЛУШКО Алексей Николаевич – заслуженный врач Российской Федерации, доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологии, АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского» (107078, г. Москва, 1-й Басманный пер., д. 3, стр. 1); e-mail: aglushko@yandex.ru

ФЕДОТОВА Юлия Сергеевна – аспирант, АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского» (107078, г. Москва, 1-й Басманный пер., д. 3, стр. 1); e-mail: ula-f@mail.ru

Research of professional stress of employees of the financial and social sphere

A.N. Glushko, Yu.S. Fedotova

University of World Civilizations named after V.V. Zhirinovsky, Moscow

The diagnosis of professional stress of employees of the financial and social sphere was carried out. The analysis of occupational stress conditions allowed us to divide stress conditions into two groups: internal (fatigue, monotony) and external conditions (mental satiation, stress). An empirical study of occupational stress was conducted on the basis of signs that arise among employees of the financial and social sphere: role uncertainty and its impact, work overload and their consequences, low financial level and social insecurity, individual and personal characteristics and their role. The analysis of the severity of the above components allowed us to draw conclusions about the functional state of employees in the financial and social sphere. The identification of the prevailing type of conflict among professional staff made it possible to understand the real causes of conflicts. Conflicts that arise in the course of work, leading to professional stress, are suppressed with the help of behavioral strategies that are formed by a person in the course of life. The analysis of the use of coping strategies is carried out: problem resolution, search for social support and avoidance. The identification of the prevailing type of conflicts among employees of the financial and social sphere makes it possible to choose a high-quality coping strategy that will minimize or eliminate stressful conditions altogether. Therefore, the coping strategy is a model of psychological protection from professional stress.
Keywords: *models and theories of occupational stress, employee performance, psychometric tests, role uncertainty, work overload, social insecurity, individual and personal characteristics.*

Принято в редакцию: 11.02.2025 г.
Подписано в печать: 12.05.2025 г.