
СТРЕСС-ФАКТОРЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СРЕДЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ

Н.И. Качановецкая

Факультет психологии

Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова

Моховая ул., 11, стр. 9, Москва, Россия, 125009

Статья посвящена изучению влияния факторов социальной среды на экологию человека. На выборке работников банковской сферы исследовалось влияние стресс-факторов производственной среды на психоэмоциональное и профессиональное здоровье служащих. Показано, что сложности, возникающие в ходе межличностной коммуникации банковских работников, отражаются на психоэмоциональном состоянии и ведут к росту стрессового напряжения и снижению безопасности жизнедеятельности данной профессиональной группы. Исследование выявило положительные корреляционные связи между удовлетворенностью работой и организационной культурной средой банковской сферы ($R = 0,767$), удовлетворенностью работой и уровнем самостоятельности принятия решений служащего в организации ($R = 0,851$), удовлетворенностью работой и уровнем взаимоотношения персонала с руководителями и между работниками ($R = 0,753$) при $p \leq 0,01$ и обратной корреляционной связью между исполнительской активностью сотрудников и спонтанной агрессивностью ($R = -0,649$) при $p \leq 0,05$. Полученные данные могут стать основой для построения программы коррекции банковских работников в снижении воздействия стресс-факторов производственной среды на психофизическое здоровье.

Ключевые слова: социальная среда, психоэмоциональное состояние, стресс-факторы производственной сферы, банковские служащие, поведение, копинг-стратегии, профессиональное здоровье.

Производственная сфера в жизни каждого человека играет важную роль. К числу функциональных состояний организма, которые в большей мере показывают уровень работоспособность человека, относятся стрессовые состояния [2]. Термин «стресс» (от англ. stress давление, напряжение) в биосоциальных науках применяется для обозначения состояний человека, возникающих в ответ на неблагоприятные воздействия. Среди негативных стресс-факторов производственной среды банковских служащих выделяются следующие: высокая ответственность при выполнении работы, неудовлетворенность профессиональным статусом, страх потерять работу, недооценка со стороны руководства и коллег профессиональной значимости, отсутствие условий для интеллектуального и личностного самовыражения и самореализации специалистов, наличие обостренных конкурентных отношений с сотрудниками, умение общаться и т.д. [1].

В своей профессиональной деятельности банковские служащие постоянно сталкиваются со сложными коммуникативными ситуациями, связанными с отсутствием компетентности у ее участников (клиентов), взаимопонимания, влияющих на результаты деятельности каждого профессионала и организации в целом [3]. Данные сложные ситуации могут рассматриваться как нарушения межличностного взаимодействия и значимый стресс-фактор производственной среды банковских работников [3].

Под нарушениями межличностного взаимодействия подразумеваются разнообразные и довольно устойчивые трудности в общении, сопровождающиеся, как правило, сложными переживаниями, чувством психологического дискомфорта [6; 8]. К их числу относятся трудности в социальной коммуникации — неумение извинить-

ся, выразить сочувствие, правильно и достойно выйти из конфликтной ситуации; сложности в достижении согласия, выработке общей позиции [7].

В связи с этим особую актуальность приобретают вопросы, связанные с выработкой личностью эффективных стратегий поведения в условиях сложных коммуникативных ситуаций в профессиональной деятельности и снижения стрессового напряжения на работе [14; 15].

Названные выше обстоятельства предопределили актуальность темы статьи.

Настоящее пилотажное исследование выполнено на примере банковских служащих, взаимодействующих с клиентами. В деятельности этих банковских работников постоянно встречаются сложные ситуации профессионального общения [10; 11].

В нашем исследовании мы стремились выявить особенности возникновения и протекания сложных (внеэтикетных) коммуникативных ситуаций в профессиональной деятельности банковских работников при их взаимодействии с клиентами. На основе полученных результатов мы намеревались разработать программу их преодоления в рамках психокоррекционных мероприятий по сопровождению банковского персонала.

Предполагается, что поведение банковских служащих в условиях внеэтикетных коммуникативных ситуаций (ВЭКС) может быть взаимосвязано с разными факторами производственной среды и определяться тем, какие проблемы, сложности труда актуальны и какие способы и стратегии преодоления предпочтительнее для конкретного работника [1].

Организация и методы исследования. В качестве основного метода в нашем исследовании использовался метод критических инцидентов Дж. Фланагана, суть которого заключается в сборе наблюдаемых инцидентов, являющихся наиболее важными или «критическими» для эффективной работы [14]. Как правило, эти инциденты позволяют выяснить существенные моменты работы и определить разницу между успехом и неудачей.

Для оценки организационной культуры банка применялась соответствующая методика в изложении Т.Н. Лобановой [9]. Уровень удовлетворенности работой оценивался по методике, разработанной В.А. Розановой. Для диагностики мотивационной структуры личности мы применяли опросник В.Э. Мильмана. Уровень коммуникативной компетентности оценивался по методике В.М. Снеткова. Для оценки синдрома эмоционального выгорания применялся опросник К. Маслач и С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой. Оценка преобладающих копинг-стратегий производилась с помощью опросника SACS С. Хобфолла [12]. Индивидуально-личностные особенности банковских служащих изучались с помощью опросника FPI; для оценки степени профессиональной успешности использовалась методика экспертных оценок, принятая в банке. Также были использованы метод наблюдения, беседа, интервью и исследования психологических характеристик специализированных профессиональных сообществ посредством социальных сетей интернета [4]. Для того чтобы установить взаимосвязь между различными показателями, в ходе предварительной обработки данных в программе SPSS применялся корреляционный анализ по методу Спирмена.

В качестве испытуемых были исследованы 15 банковских работников филиалов московского банка возраста от 19 до 52 лет.

Полученные результаты и их обсуждение. Предварительная теоретическая модель исследуемой производственной среды банковского сектора представлена на рисунке.

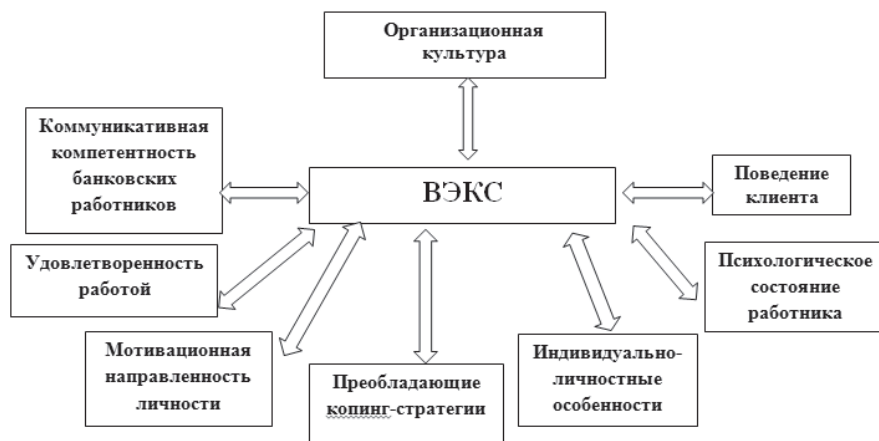


Рис. Предварительная модель факторов, взаимосвязанных со способами преодоления внеэтикетных коммуникативных ситуаций (ВЭКС) в деятельности банковских работников

На рисунке представлены предполагаемые взаимосвязи производственных факторов среды со способами преодоления внеэтикетных коммуникативных ситуаций в деятельности банковских служащих.

На первоначальном этапе сбора информационной базы внеэтикетных ситуаций коммуникативного взаимодействия банковских служащих собрано 50 проблемных ситуаций на основе интервью. Все проблемные ситуации разделены на четыре группы: 1) проблемные ситуации, связанные с программным обеспечением; 2) проблемные ситуации, связанные с взаимодействием с руководством и компетентностью; 3) проблемные ситуации, связанные с чрезвычайными происшествиями (ЧП); 4) внеэтикетные коммуникативные ситуации (ВЭКС). Таким образом, в числе проблемных ситуаций производственной среды определено место ВЭКС.

На небольшой выборке из 15 банковских служащих были собраны данные по всем намеченным методикам. Получены данные описательной статистики и проведен корреляционный анализ (R по Спирмену), результаты которых представлены в таблице.

В таблице представлены корреляционные связи факторов производственной среды банковского сектора, которые подтверждают адекватность отобранных методов исследования.

Так, оценка удовлетворенности работой банковского служащего коррелирует с такими компонентами организационной культуры, как «человеческие ресурсы», «принятие решений в организации» и «взаимоотношения персонала с руководителями и между работниками».

Еще один компонент организационной культуры — «исполнительская активность сотрудников банка» — связан с личностным свойством «спонтанная агрессивность», что можно интерпретировать как сложность для сотрудников с выраженной спонтанной агрессивностью действовать в рамках банковской профессиональной этики, т.е. можно предположить, что не только клиенты, но и сами банковские служащие могут провоцировать внеэтикетные коммуникативные ситуации.

В нашем исследовании выявлено, что показатель «редукции личных достижений» как компонент синдрома «эмоционального выгорания» положительно связан с «исполнительской активностью сотрудников банка» как элементом организационной

культуры и с уровнем коммуникативной компетентности банковского работника. Тем самым установлен парадоксальный факт: показатели синдрома выгорания, а именно «редукция личных достижений» более высокие у тех служащих банка, кто обладает более высоким уровнем коммуникативной компетентности и проявляет большую профессиональную исполнительскую активность. В диссертации Е.Р. Мироновой было выявлено, что все симптомы эмоционального выгорания более выражены у руководителей медицинских учреждений с относительно низким уровнем коммуникативной компетентности [10]. Установленные отличия могут быть обусловлены профессиональной спецификой общения врачей-руководителей с пациентами и их родственниками и банковских служащих с их клиентами.

Таблица

Результаты корреляционного анализа по Спирмену (при $n = 15$)

$R = 0,767^{**}$	V5 — удовлетворенность работой (методика В.А. Розановой) и V2 — «человеческие ресурсы» (ОК — оценка организационной культуры)
$R = 0,851^{**}$	V5 — удовлетворенность работой (методика В.А. Розановой) и V3 — «принятие решений в организации» (ОК)
$R = 0,753^{**}$	V5 — удовлетворенность работой (методика В.А. Розановой) и V4 — взаимоотношения персонала с руководителями и между работниками (ОК)
$R = -0,649^*$	V1 — «исполнительская активность сотрудников» (ОК) и V7 — спонтанная агрессивность (опросник FPI)
$R = 0,577^*$	V1 — «исполнительская активность сотрудников» (ОК) и V37 — редукция личных достижений (опросник Н.Е. Водопьяновой)
$R = 0,736^{**}$	V37 — редукция личных достижений (опросник Н.Е. Водопьяновой) и V34 — коммуникативная компетентность (методика В.Н. Снеткова)
$R = 0,786^{**}$	V18 — ассертивные действия (опросник SACS) и V10 — общительность (опросник FPI)
$R = 0,681^*$	V18 — ассертивные действия (опросник SACS) и V38 — профессиональная успешность (экспертная оценка)

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Возможно, этот факт отражает осознание банковскими служащими ограниченных возможностей карьерного роста в данной организации, на который, по сути, мало влияют деловые качества работников, так как симптом редукции личных достижений, как правило, более выражен в случаях снижения смысловой значимости выполняемой деятельности [5].

Необходимо также отметить, что преобладающая копинг-стратегия «склонность к ассертивным действиям» положительно коррелирует с таким личностным свойством, как общительность, а также с уровнем профессиональной успешности банковских служащих. Другими словами, общительные и компетентные в общении банковские служащие работают более успешно, но именно они в большей степени испытывают психоэмоциональный дискомфорт, связанный с профессиональным деловым этикетом. Требуется специальная проверка и предположение о том, что более компетентные и общительные в обыденной жизни банковские служащие в большей степени страдают от профессиональной специфики общения, регулируемой деловым этикетом банка, по сравнению с теми работниками, для которых межличностное общение не является особо значимой потребностью [13].

Заключение. Полученные данные позволяют проанализировать сложные коммуникативные ситуации в профессиональной деятельности банковских служащих. Установлены новые факты о способах поведения банковских служащих в условиях внеэтикетных коммуникативных ситуаций и особенностях формирования индивидуальных стратегий их преодоления.

Помимо этого, данное исследование имеет практическое значение, которое заключается в необходимости выявления конкретных причин сложных коммуникативных ситуаций и особенностей поведения в них банковских работников. Последнее может послужить основой для построения программы коррекции банковских работников для снижения воздействия стресс факторов производственной среды.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Барабанщикова В.В., Кузьмина Н.В.* Анализ профессионального стресса банковских служащих // Психологический журнал. — 2010. — № 1. — С. 118—121; № 2. — С. 127—130.
- [2] *Глебов В.В., Аникина Е.В., Рязанцева М.А.* Различные подходы изучения адаптационных механизмов человека // Мир науки, культуры, образования. — 2010. — № 5. — С. 135—136.
- [3] *Глебов В.В., Качановецкая Н.И.* Акмеологическая составляющая профессионализации личности // Акмеология, РАИНХиГС. — 2013. — № 3 (47). — С.135.
- [4] *Горбунов С.С., Глебов В.В.* О возможности проведения исследований психологических характеристик специализированных профессиональных сообществ посредством социальных сетей интернета // Высшее образование сегодня. — 2012. — № 7. — С. 44—47.
- [5] *Ильин Е.П.* Мотивация и мотивы. — СПб.: Питер, 2000. — С. 314—315.
- [6] *Куницына В.Н.* Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. — СПб.: Питер, 2003.
- [7] *Лабунская В.А., Менджеричка Ю.А., Бреус Е.Д.* Психология затрудненного общения. — М.: Академия, 2001.
- [8] *Лавер Б.И., Глебов В.В., Глебова Е.В.* Состояние медико-психологической и социальной адаптации человека в условиях крупного города // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: «Экология и безопасность жизнедеятельности». — 2012. — № 5. — С. 34—36.
- [9] *Лобанова Т.Н.* Банки: организация и персонал: Практическое пособие. — М.: БДЦ-Пресс, 2004.
- [10] *Миронова Е.Р.* Психологические детерминанты профессионально-личностного самоопределения врача-руководителя. Дисс. ... канд. психол. наук. — Краснодар, 2005.
- [11] *Носкова О.Г.* Психология труда: Учеб. пособие / Под ред. Е.А. Климова. — 2-е изд., стер. — М.: Академия, 2006.
- [12] *Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: Учеб. пособие / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. — СПб.: Речь, 2003.*
- [13] *Профессиональное самосознание нотариусов в современной социальной среде / Под ред. М.О. Мдивани. — М.: ФРПК, 2009.*
- [14] *Цуканова Е.В.* Психологические трудности межличностного общения. — Киев: Высшая школа, 1985.
- [15] *Flanagan John C.* The critical incident technique // Psychological Bulletin. — 1954. — V. 51. — P. 327—358.

LITERATURA

- [1] *Barabanshnikova V.V., Kuz'mina N.V.* Analiz professional'nogo stressa bankovskih sluzhashhih // Psihologicheskij zhurnal. — 2010. — № 1. — S. 118—121; № 2. — S. 127—130.
- [2] *Glebov V.V., Anikina E.V., Rjazanceva M.A.* Razlichnye podhody izuchenija adaptacionnyh mehanizmov cheloveka // Mir nauki, kul'tury, obrazovanija. — 2010. — № 5. — S. 135—136.

- [3] *Glebov V.V., Kachanovetskaja N.I.* Akmeologicheskaja sostavljajushhaja professionalizacii lichnosti // Akmeologija, RAINHiGS. — 2013. — № 3 (47) — S.135.
- [4] *Gorbunov S.S., Glebov V.V.* O vozmozhnosti provedenija issledovanij psihologicheskikh karakteristik specializirovannyh professional'nyh soobshhestv posredstvom social'nyh setej interneta // Vysshee obrazovanie segodnja. — 2012. — № 7. — S. 44—47.
- [5] *Il'in E.P.* Motivacija i motivy. — SPb.: Piter, 2000. — S. 314—315.
- [6] *Kunicyna V.N.* Mezhlichnostnoe obshhenie: Uchebnik dlja vuzov / V.N. Kunicyna, N.V. Kazarinova, V.M. Pogol'sha. — SPb.: Piter, 2003.
- [7] *Labunskaja V.A., Mendzherickaja Ju.A., Breus E.D.* Psihologija zatrudnjonnogo obshhenija. — M.: Akademiya, 2001.
- [8] *Laver B.I., Glebov V.V., Glebova E.V.* Sostojanie mediko-psihologicheskoi i social'noj adaptacii cheloveka v uslovijah krupnogo goroda // Vestnik Rossijskogo universiteta družby narodov. Serija «Jekologija i bezopasnost' zhiznedjatel'nosti». — 2012. — № 5. — S. 34—36.
- [9] *Lobanova T.N.* Banki: organizacija i personal: Prakticheskoe posobie. — M.: BDC-Press, 2004.
- [10] *Mironova E.R.* Psihologicheskie determinanty professional'no-lichnostnogo samoopredelenija vracha-rukovoditelja. Diss. ... kand. psihol. nauk. — Krasnodar, 2005.
- [11] *Noskova O.G.* Psihologija truda: ucheb. posobie / Pod red. E.A. Klimova. — 2-e izd., ster. — M.: Akademiya, 2006.
- [12] Praktikum po psihologii menedzhmenta i professional'noj dejatel'nosti: Ucheb. posobie / Pod red. G.S. Nikiforova, M.A. Dmitrievoj, V.M. Snetkova. — SPb.: Rech', 2003.
- [13] Professional'noe samosoznanie notariusov v sovremennoj social'noj srede / Pod red. M.O. Mdivani. — M.: FRPK, 2009.
- [14] *Cukanova E.V.* Psihologicheskie trudnosti mezhlichnostnogo obshhenija. — Kiev: Vysshaja shkola, 1985.
- [15] *Flanagan John C.* The critical incident technique // Psychological Bulletin. — 1954. — V. 51. — P. 327—358.

STRESS FACTORS OF THE PRODUCTION ENVIRONMENT IN ACTIVITY OF BANK EMPLOYEES

N.I. Kachanovetskaya

Psychology Faculty of M.V. Lomonosov Moscow State University
Mokhovaya St., 11, p. 9, Moscow, Russia, 125009

Article is devoted to studying influence of factors of the social environment on human ecology. On selection of the workers' bank sphere influence a stress factors of the production environment on psycho-emotional and professional health of employees was investigated. It is shown that the difficulties arising during interpersonal communication of bank workers are reflected in a psycho-emotional state and conduct to growth of stressful tension and decrease in health and safety of this professional group. Research I revealed positive correlation communications between satisfaction with work and the organizational cultural environment of the bank sphere ($R = 0,767$), satisfaction with work and level of independence of decision-making of the employee in the organization ($R = 0,851$), satisfaction with work and level of relationship of the personnel with heads and between workers ($R = 0,753$) at $p \leq 0,01$ and the return correlation communication between performing activity of employees and spontaneous aggression ($R = -0,649$) at $p \leq 0,05$. The obtained data allow becoming a basis for creation of the program of correction of bank workers in decrease in influence a stress of factors of the production environment on psychophysical health.

Key words: social environment, psycho-emotional state, stress factors of the production sphere, bank employees, behavior, coping-strategy, professional health.