

Анализ профессионального стресса банковских служащих

Окончание. Начало в №1(3) за 2010 год.

В. В. Барабанщикова, Н. В. Кузьмина

Условия проведения исследования

Опросники (диагностическая часть методики ИДИКС) были распространены по всем сетевым единицам (дополнительным офисам) Московской розничной сети одновременно – 13.02.2009 года и переданы обследуемым сотрудникам для заполнения. Выбор данного периода времени был обусловлен тем, что он являлся рубежом проведения мероприятий по оптимизации штатной численности сотрудников Московской розничной сети, которая затронула в основном сотрудников операционных отделов и отделов продаж. Их уровень профессионального стресса в итоге оказался наиболее высоким во всей выборке обследуемых сотрудников.

Сотрудники затрачивали в среднем около 40 минут на заполнение диагностической системы. При этом во всех сетевых единицах находились кураторы отделений¹, которые за три дня до проведения исследования получили необходимый инструктаж. Кураторы отделений во время заполнения сотрудниками анкет-опросников находились рядом с опрашиваемыми, отвечая на возникающие вопросы. Анкетирова-

ние проводилось практически в течение всего рабочего дня. Сотрудники отвечали на вопросы последовательно, при этом имели место незначительные отвлечения обследуемых: им звонили по телефону или заходили сотрудники других отделов по рабочим вопросам, а также клиенты Банка.

Процедура обработки данных

В данном исследовании для обработки данных, полученных при применении методики ИДИКС, использовалась программа SPSS 13.0. Способы анализа данных представлены в таблице 1.

Результаты исследования

По полученным данным можно построить профили профессионального стресса для четырех обследуемых групп сотрудников. Данные профили отражены на рисунке 1. Можно заметить, что профили профессионального стресса сотрудников, вне зависимости от их принадлежности к той или иной группе (категории), практически идентичны. У всех категорий сотрудников максимальные оценки получены по шкале «Субъективная оценка профессиональной ситуации».



Барабанщикова

Валентина Владимировна

кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии труда и инженерной психологии факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова.

Область научных интересов: исследование профессионального стресса и способов оптимизации его последствий в различных видах труда.



Кузьмина Надежда Викторовна

выпускница экономического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова (2004), выпускница факультета психологии Института Психоанализа (2009). Начальник управления по обучению сети ОАО «ОТП Банк».

Область научных интересов: оценка и развитие персонала организации.

Исследование выполнено при поддержке гранта РГНФ № 08-06-00342а

¹ Кураторы отделений – сотрудники Центрального офиса Банка, в чьи функциональные обязанности входит контроль деятельности сетевых единиц – дополнительных офисов и проведение административно-хозяйственных мероприятий, связанных с работой дополнительных офисов (прим. авторов).

Таблица 1. Способы обработки данных и цели их применения

Способ обработки данных	Цель применения данного способа обработки данных	Группы (категории)
Описательная статистика	Содержательное определение значений показателей (среднее значение и стандартное отклонение) по каждой из основных шкал и субшкал методики ИДИКС.	Обработка данных описательной статистики проходила сначала по 4 категориям обследуемых сотрудников, потом по 5 группам сотрудников в разрезе выделенных «кустов» для последующего сравнения.
Сравнительный анализ данных (дисперсионный анализ)	Обнаружение значимых различий между группами обследуемых — выявление специфики синдрома профессионального стресса в каждой группе.	Сравнительный анализ данных был проведен сначала по 4 группам-категориям, а затем — по 5 группам сотрудников в разрезе выделенных «кустов».

Необходимо дифференцировать синдромы профессионального стресса. Для их более полной интерпретации на качественном уровне мы задействовали информацию по субшкалам, получившим максимальные оценки внутри соответствующих основных шкал (см. таблицу 2).

Даже внутри шкал, по оценкам субшкал, синдромы профессионального стресса сотрудников, вне зависимости от их принадлежности к той или иной группе (категории), идентичны. Максимальные значения уровня стресса были получены по следующим субшкалам:

- разнообразие задач (за исключением первой группы обследуемых);
- сложность задач;
- автономия исполнения;
- контроль за исполнением;
- общее самочувствие.

Данные тенденции свидетельствуют о том, что все обследуемые сотрудники реагируют на происходящие в Банке организационные изменения схожим образом. Среди организационных изменений в Банке значимым изменением можно считать смену собственников и большинства руководящих работников. Политика новых собственников Банка отличается значительно большей степенью консервативности, нежели предыдущего руководства. За период данных изме-

нений было проведено неоднократное ужесточение в отношении регламентации работы сотрудников. Дисциплинарные взыскания сотрудников, совершенно не характерные как инструмент воздействия для предыдущего руководства, вошли в текущую практику нынешнего руководства, что не могло не отразиться на высокой оценке по шкалам «Контроль за исполнением» и «Общее самочувствие». Можно говорить о том, что в настоящий момент в Банке сложился стрессогенный стиль управления. Частое использование методов неоправданного давления и угроз является одним из самых сильных факторов стресса для сотрудников. Все выраженные и перечисленные выше субшкалы отражают реакцию сотрудников на новый управленческий подход руководителей Банка.

Необходимо прокомментировать субшкалу «Сложность задач», которая также оказалась одним из ведущих стресс-факторов для сотрудников. В списке происходящих в Банке организационных изменений было указано, что в настоящее время Банк находится в процессе перехода на новую единую CRM-систему, что вызывает непонимание у сотрудников. Необходимо констатировать тот факт, что происходящие изменения насаждаются «сверху» и практически никак не комментируются сотрудникам. Работ-

ники ощущают субъективную сложность выполняемых задач, при этом они находятся в информационном вакууме в отношении происходящих перемен и их последствий.

За неделю до проведения исследования по методике ИДИКС все указанные категории сотрудников получили для ознакомления приказ о проведении аттестации. На фоне происходящей оптимизации штатной численности (сокращения работников) процедура аттестации была воспринята как очередная попытка ужесточения требований к сотрудникам. Сотрудников не устраивает текущая ситуация, отсутствует лояльность к новому руководству. Все указанные тенденции усугубляются общей ситуацией на финансовом рынке и рынке труда в настоящий момент.

Если смотреть по категориям обследуемых сотрудников, то наибольшие показатели общего уровня стресса наблюдаются во второй и третьей группах. Это, скорее всего, связано с тем, что сотрудники именно данных групп попали под сокращения, которые были проведены в Банке в декабре 2008 года и январе 2009 года.

Во второй группе (сотрудники операционных отделов) зафиксирован предельно-высокий уровень стресса по субшкале «Автономия исполнения». Это можно объяснить в том числе и са-

Рисунок 1. Профили профессионального стресса обследуемых групп (категорий) сотрудников

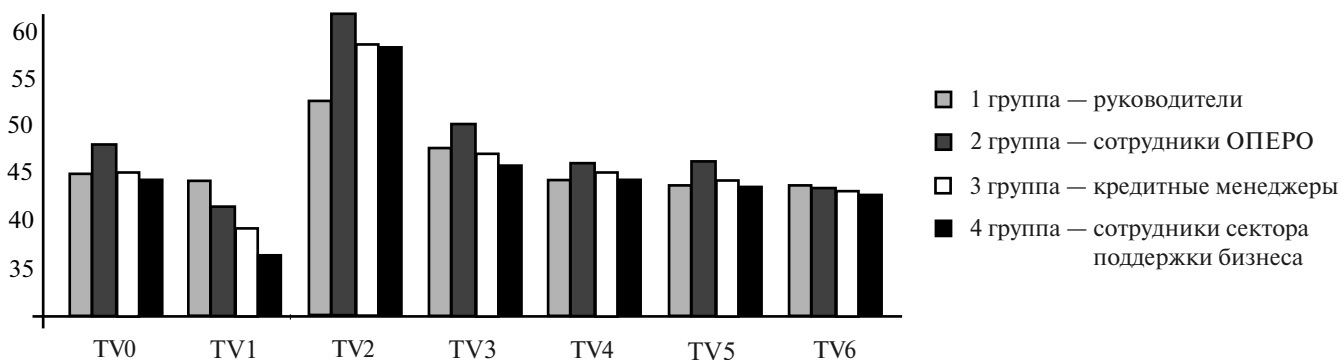


Таблица 2. Синдромы профессионального стресса в разных группах обследуемых сотрудников
 Условные обозначения уровня стресса: (!) - высокий; (!!)- предельно высокий

Руководители (группа 1)		Сотрудники операционных отделов (группа 2)		Сотрудники отделов продаж (группа 3)		Сотрудники секторов поддержки бизнеса (группа 4)	
TV0	Общий уровень стресса — умеренный	TV0	Общий уровень стресса — выраженный	TV0	Общий уровень стресса — выраженный	TV0	Общий уровень стресса — умеренный
		TV 2.1	Разнообразие задач (!)	TV2.1	Разнообразие задач (!)	TV2.1	Разнообразие задач (!)
TV2.2	Сложность задач (!)	TV2.2	Сложность задач (!)	TV2.2	Сложность задач (!)	TV2.2	Сложность задач (!)
TV2.4	Автономия исполнения (!)	TV2.4	Автономия исполнения (!!)	TV2.4	Автономия исполнения(!)	TV2.4	Автономия исполнения (!)
TV3.4	Контроль за исполнением (!)	TV3.4	Контроль за исполнением (!)	TV3.4	Контроль за исполнением (!)	TV3.4	Контроль за исполнением (!)
TV4.6	Общее самочувствие (!)	TV4.6	Общее самочувствие (!)	TV4.6	Общее самочувствие (!)	TV4.6	Общее самочувствие (!)

мой спецификой работы данной категории сотрудников. Работа специалистов операционных отделов очень четко и жестко регламентирована различными инструкциями, положениями и актами, начиная от Положений Центрального Банка РФ и заканчивая нормативными внутренними актами Банка. В начале 2009 года сотрудники операционных отделов начали работать с темпо-кассами, что означает несение персональной материальной ответственности. Данный фактор сказался на общем уровне стресса данной категории сотрудников (общий уровень стресса по второй группе обследуемых сотрудников максимальный среди остальных групп — 47,73 Т-баллов).

В отличие от остальных групп, у сотрудников операционных отделов можно заметить накопление хронической симптоматики стресса: выраженный уровень тревоги, депрессия, наличие психосоматических реакций и нарушений сна.

Далее необходимо посмотреть данные описательной статистики в разрезе «кустов», на которые была разделена сеть, чтобы выявить и проанализировать различия между ними. При обработке результатов исследования был проведен их подсчет и применен анализ, чтобы содержательно определить значения показателей уровня развития стресса у сотрудников различных «кустов» с целью их последующего сравнения и сопоставления результатов.

По полученным данным можно построить профили профессионального стресса для пяти обследуемых групп сотрудников. Данные профили отражены на рисунке 2.

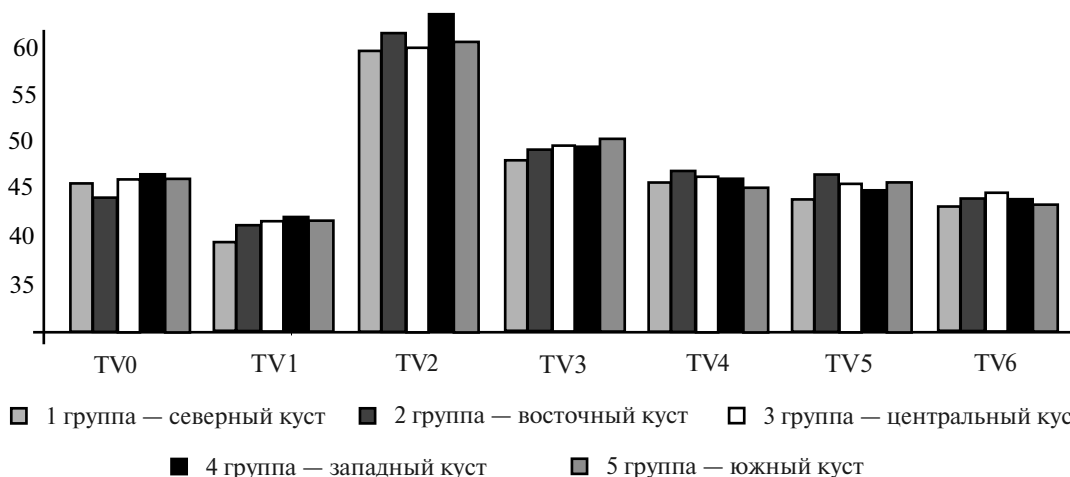
Согласно полученным данным отметим, что тенденции, которые были получены в разрезе категорий сотрудников по должностям, повторились по группам в разрезе выделенных «кустов». Учитывая это, можно сделать вывод о высокой валидно-

сти полученных результатов исследования.

Затем надо было провести сравнительный анализ между выделенными группами (сначала — в разрезе должностей, затем — в разрезе «кустов») и выявить значимые различия между группами обследуемых. Таким образом будет выявлена специфика синдрома профессионального стресса по каждой группе.

Для сравнения обследуемых групп между собой был проведен дисперсионный анализ. Значимые различия между обследуемыми группами сотрудников были получены в разрезе групп по категориям сотрудников (все $p < 0,05$). Значимо от всех остальных групп отличалась группа 2 (сотрудники операционных отделов) по следующим шкалам и субшкалам: «Общий индекс стресса», «Субъективная оценка профессиональной ситуации», «Автономия исполнения», «Обратная связь», «Общее самочувствие» (все $p < 0,01$).

Рисунок 2. Профили профессионального стресса обследуемых групп (категорий) сотрудников



Группа 1 (руководители сетевых единиц) сильно отличалась от остальных групп по субшкале «Разнообразие задач» ($p < 0,05$). Эта группа — единственная из представленных, которая не показала высокий уровень стресса по данной субшкале. Объясняется это следующим. Руководителям сетевых единиц руководство Банка ставит одну-единственную задачу — выполнить план продаж на определенный период, выраженный в показателях (количественных и суммарных) объемов продаж. Поэтому задачи руководителей не изменяются и не варьируются в зависимости от изменения технологий, внедрения новых CRM-систем и пр. С этими проблемами в большей мере сталкиваются исполнители, о чем и свидетельствуют их высокие показатели уровня стресса по данной шкале.

Все четыре группы различаются между собой по шкале «Субъективная оценка профессиональной ситуации» (все $p < 0,05$). Полученные данные позволяют подтвердить дополнительную гипотезу исследования о том, что у различных категорий исследуемых сотрудников обнаружены различия в специфике проявления профессионального стресса. Значимых различий между группами сотрудников в разрезе «кустов» не обнаружено. В рамках разделения по «кустовому» принципу в группу каждого «куста» попадают все категории сотрудников. Учитывая, что различий в специфике проявления профессионального стресса не обнаружено, можно утверждать, что различия имеют место только между сотрудниками различных должностей.

Заключение и выводы

Представленная работа была направлена на изучение особенностей профессионального стресса сотрудников Банка в условия адаптации к организационным изменениям. В работе были рассмотрены основные подходы к изучению профессионального стресса, а также стресс-факторы, которые влияют на профессиональную деятельность сотрудников и представляют большую проблему для любой организации. Особенно важно учитывать стресс-факторы в условиях адаптации к организационным изменениям.

Изучив и проанализировав возможные причины и источники стресса, можно предложить эффективные способы коррекции его последствий, направленные на повышение эффективности работы персонала. Анализ особенностей профессионального стресса показал, что проведение организационных изменений требует повышенного внимания со стороны ру-

ководства и оказания помощи сотрудникам в процессе их адаптации к изменившимся условиям работы.

В результате проведенного исследования можно сформулировать следующие *выводы*.

1. Синдромы профессионального стресса сотрудников, вне зависимости от занимаемых должностных позиций, сходны по тенденциям. Все обследуемые сотрудники реагируют на происходящие в Банке организационные изменения. Имеет место непонимание и негативное отношение сотрудников к происходящим изменениям, так как отсутствует необходимое информирование.

2. В настоящий момент в Банке сложился стрессогенный стиль управления, что является основным и самым сильным фактором стресса для сотрудников. Сотрудники не до конца понимают свои задачи, не имеют возможности самостоятельно принимать решения и быть вовлеченными в процесс развития организации. Это снижает их лояльность по отношению к новому руководству Банка. На работе организации это также негативно сказывается ввиду того, что потенциал сотрудников не раскрывается и не используется для более эффективной работы.

3. Самые высокие показатели уровня стресса выявлены у сотрудников операционных отделов Банка. На показатели повлияли происходящие в Банке изменения, проведение оптимизации штатной численности данной категории сотрудников и содержательный контекст деятельности данной должностной позиции.

Полученные выводы позволяют сформулировать *рекомендации*.

1. В настоящее время Банк находится на этапе серьезных организационных изменений. Вместе с технологическими переменами происходит изменение корпоративной культуры и ценностей Банка. Крайне важно, чтобы эта смена происходила осознанно и вела к формированию крепкой и сплоченной команды не только верхнего, но и среднего уровня управления. В связи с этим существует сильная потребность в программе развития корпоративной культуры и сопровождения изменений.

2. Необходима комплексная программа работы с сотрудниками по привлечению их к содействию происходящим в Банке изменениям, активному включению в эту деятельность, программа, укрепляющая единство всех уровней управления. Важно также сформировать систему обучения управленческим навыкам и повышения эмоциональной компетентности сотрудников.

3. Необходимо создать программу развития внутренних коммуникаций. Это позволит увеличить гибкость и управляемость Банка, повысить лояльность сотрудников, что является весьма актуальным при его активном росте.

4. Для сотрудников операционных отделов необходимо организовать проведение групповых тренингов, направленных на повышение их стрессоустойчивости и купирование признаков синдрома выгорания (Леонова А.Б., Кузнецова А.С., 2007).

Таким образом, данная работа представляет собой первый шаг в развитии культуры проведения организационных изменений в рассматриваемой компании. Внедрение подобных операций позволит Банку влиять на работу персонала в сторону увеличения его эффективности, что необходимо в условиях текущего функционирования на нестабильном рынке.

Список литературы:

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. — М.: ПЕРСЭ, 2006.
2. Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности. Теоретические и прикладные проблемы. — М.: ИП РАН, 2006.
3. Картрайт С., Купер К.Л. Стресс на рабочем месте. — Харьков: Гуманитарный Центр, 2004.
4. Качина А.А. Психологическая структура профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса: Автореферат дисс. ... канд. психол. наук. — М., 2006.
5. Климов Е.А. Психология профессионала. — М.: Институт практической психологии; Воронеж: МОДЭК, 1996.
6. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Моск. ун-та. Сер. 14. «Психология». — 2000. — №3. — С. 4—21.
7. Леонова А.Б. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС): Метод. руководство. — СПб: ИМАТОН, 2006.
8. Леонова А.Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. «Психология». — 2007. — №3. — С. 87—103.
9. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. — М.: Смысл, 2007.
10. Леонова А.Б., Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. — 2006. — Т. 27. — №2. — С. 79—92.
11. Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в условиях организации: Автореферат дисс. ... канд. психол. наук. — М., 2003.
12. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: Хрестоматия / Сост. А.Б. Леонова, О.Н. Чернышева. — М.: Радикс, 1995.