

Анализ профессионального стресса банковских служащих

В. В. Барабанщикова, Н. В. Кузьмина



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.

Мировой экономический кризис нанес значительный ущерб функционированию банковского сектора. Банки оказались вынужденными тщательно просчитывать и планировать свой бюджет и прилагать максимум усилий для оптимального использования ресурсов, в том числе человеческих. Наиболее уязвимыми при сокращении штата сотрудников банков оказались руководители сетевых подразделений, сотрудники операционных отделов, кредитные специалисты и сотрудники секторов поддержки бизнеса. Происходящие структурные изменения не могли не привести к увеличению уровня профессионального стресса банковских сотрудников указанных категорий.

Неутешительные прогнозы финансовых аналитиков свидетельствуют о том, что нестабильная ситуация в финансово-банковской сфере закончится еще не скоро, и все это время сотрудники будут находиться под воздействием стресса. А он является причиной многих заболеваний, наносит вред психическому и физическому здоровью человека (Леонова А.Б., 2000). Рост заболеваний «стрессовой этиологии», нарушение трудоспособности активной части населения, потеря квалифицированной рабочей силы из-за сложности адаптации к новым формам труда и повышению интенсивности нагрузок, различные формы «личностного неблагополучия» (психическое истощение, десоциализация, отчуждение труда,

специфические формы профессионально-личностных деформаций) — эти проблемы представляют серьезную угрозу для нормальной жизни общества (Леонова А.Б., Чернышева О.Н., 1995). Все вышесказанное подтверждает актуальность дальнейших исследований профессионального стресса.

Объектом данного исследования выступает профессиональный стресс, предметом — уровень профессионального стресса банковских служащих в условиях адаптации к организационным изменениям под влиянием внешних и внутренних факторов. Цель работы — выявление и анализ особенностей профессионального стресса различных категорий банковских служащих в условиях организационных изменений.

В процессе исследования мы выдвинули следующую гипотезу: организационные изменения внутреннего и общерыночного характера определяют выраженность уровня профессионального стресса банковских служащих. Дополнительно проверялось также предположение о том, что у различных категорий исследуемых сотрудников обнаружатся различия в специфике проявления профессионального стресса.

Реализация поставленной цели и проверка выдвинутых гипотез осуществлялась в процессе последовательного решения следующих задач исследования: 1) анализ существующих подходов к изучению профессионального стресса;

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

- 2) обоснование выбора методических средств для реализации целей данного исследования;
- 3) предварительное изучение работы банка и результатов организационного скрининга;
- 4) проведение методики интегральной диагностики и коррекции стресса (ИДИКС) и анализ полученных результатов;
- 5) сравнительный анализ особенностей профессионального стресса различных категорий исследуемых сотрудников;
- 6) подготовка рекомендаций по созданию программ профилактики и коррекции стресса сотрудников банка.

Прежде чем перейти собственно к описанию исследования и анализу его результатов, мы считаем необходимым привести методологические основания данной работы, рассмотреть ведущие подходы к изучению профессионального стресса в трудовой деятельности.

Стресс является неотъемлемой частью труда (Бодров В.А., 2006; Леонова А.Б., 2000, 2007). Он может возникать под воздействием различных стрессовых факторов, негативно воздействующих на человека. Изучение способов и механизмов адаптации человека к профессиональной деятельности непосредственно связано с проблематикой стресса.

жающей среды (физической, трудовой, социальной) и наличными ресурсами человека. Наличие дисбаланса между ними проявляется в возникновении различного рода негативных последствий, выражающихся как в снижении эффективности труда, так и в нарушениях физического здоровья и личностного благополучия работающих (психосоматические заболевания, снижение удовлетворенности жизнью/трудом, развитие личностных деформаций и др.).

2. Процессуально-когнитивная парадигма, базирующаяся на психологической модели стресса Р. Лазаруса и оформившаяся в виде трансактного подхода, который направлен на анализ индивидуально-психологических факторов, обуславливающих развитие стресса. Особое внимание в рамках данного подхода уделяется анализу субъективной значимости ситуации, в которой действует человек, и способам, с помощью которых он преодолевает затруднения. Для данного подхода характерно соотношение основных этапов развития стресса с психологическими операциями, обеспечивающими субъективную репрезентацию ситуации, ее когнитивную оценку и формирование стратегий преодоления сложившихся обстоятельств (копинг-стратегий).

нального стресса, трансактный подход — уровню промежуточного опосредования, регуляторный подход — уровню микроанализа. В данном исследовании мы опирались на каждый из этих иерархических уровней, применяя методику ИДИКС (Леонова А.Б., 2006).

Среди многих других причин профессионального стресса выделяются организационные изменения (Картрайт С., Купер К.Л., 2004; Леонова А.Б., Мотовилина Н.А., 2006). Профессиональный стресс связан с трудовой ситуацией, индивидуальным опытом, обязанностями человека, который переживает этот стресс, а также с его эмоционально-волевой сферой, различными когнитивными характеристиками. На особенности протекания профессионального стресса влияют групповые и организационные взаимодействия в том коллективе, где осуществляется трудовая деятельность. Часто источником стресса сотрудников компании являются организационные изменения и инновации, проводимые руководством. Причем среди остальных стрессоров организационные изменения являются одним из самых мощных его источников. При реорганизационных изменениях новая трудовая ситуация, которая складывается в компании, требует от людей дополнительных усилий. Они должны вначале понять необходимость реорганизации и одобрить ее, потому что для любого человека смена стереотипов функционирования является довольно сложной задачей.

Проблема адаптации существует при любых организационных изменениях в любой компании. Например, на новой работе человек может долго не ощущать свою принадлежность к данному трудовому месту, может возникнуть рассогласованность и несоответствие его ожиданий реальной ситуации. Организационные изменения вызывают как негативные, так и позитивные последствия (Климов Е.А., 1996). В процессе реорганизации коллектив часто распадается на группы: сотрудники, которые положительно относятся к реорганизационным изменениям, и сотрудники, которые не одобряют этих изменений. Если персонал не одобряет реорганизацию, то начинает складываться негативное отношение к руководству компании в целом. Это является очень важным фактором при рассмотрении стрессоров, которые воздействуют на человека после завершения процессов инноваций в компании (Мотовилина Н.А., 2003).

Во время реорганизации у человека затрудняется реализация его профессиональных функций. Если у него хорошие способности к адаптации, он и в сложных условиях деятельности профес-

Часто источником стресса сотрудников компании являются организационные изменения и инновации, проводимые руководством. Причем, среди остальных стрессоров организационные изменения являются одним из самых мощных его источников.

Многообразие подходов к изучению профессионального стресса отражает различия исследовательских позиций в понимании того, что такое стресс и как данное понятие может быть определено. Несмотря на многообразие моделей, в логике их построения отчетливо прослеживается использование близких теоретических конструктов, которые позволяют выделить три основные концептуальные парадигмы изучения профессионального стресса (Леонова А.Б., 2000).

1. Парадигма соответствия в системе «личность — среда», лежащая в основе экологического подхода к анализу профессионального стресса. В данной парадигме стресс рассматривается как результат внутренней несогласованности между требованиями окру-

3. Парадигма регуляции состояний, реализуемая в рамках регуляторного подхода. Здесь внимание исследователей фиксируется на анализе стресса как особого класса состояний с богатой феноменологией проявлений. Подчеркивается, что разнообразие симптомокомплексов разных стрессовых состояний, как текущих, так и длительно переживаемых, отражает характерные изменения механизмов регуляции деятельности в сложных условиях.

Необходимо отметить, что указанные выше парадигмы изучения профессионального стресса и соответствующие им подходы соотносятся с разными иерархическими уровнями анализа стресса. Экологический подход соответствует уровню макроанализа профес-

сионально растет. Люди же, которые плохо адаптируются, испытывают очень много затруднений при перестройке своей деятельности. Новые должности сотрудников и изменение трудовой ситуации в компании также может способствовать профессиональному росту сотрудников, так как у них развиваются дополнительные навыки и умения, увеличивается способность адаптации к меняющимся условиям, повышается творческий и креативный потенциал личности. Можно сказать, что при успешном прохождении реорганизации человек растет не только в профессиональном плане, но и в личностном.

Независимо от того, какая адаптация преобладает у человека: продуктивная или деструктивная, — организационные изменения требуют от работников мобилизации внутренних ресурсов. Это, в свою очередь, влияет на развитие стресса как генерализованной реакции, призванной помочь преодолеть затруднения, с которыми сталкивается человек (Мотовилина Н.А., 2003).

Методика и организация исследования

Исследование было проведено на базе крупного восточноевропейского банка (далее — Банк) с целью выявления уровня профессионального стресса сотрудников в условиях адаптации к организационным изменениям внутреннего и общерыночного характера.

Организационные изменения в Банке заключались в следующем:

- смена собственников Банка, переход под новый бренд и работа по новым стандартам;
- изменение руководящего состава и реорганизация внутри Банка (были преобразованы некоторые дирекции и управления);
- проведение процедур оптимизации штатной численности сотрудников, которые коснулись в основном сотрудников фронт-офиса Банка;
- введение новых стандартов обслуживания клиентов, насаждаемых «сверху»;
- подготовка к проведению аттестации сотрудников фронт-офисов;
- переход на «кустовую» систему управления в розничной сети¹.

Всего в исследовании приняли участие 437 человек. Это сотрудники 35 дополнительных офисов Московской розничной сети. С июля 2008 года Московская розничная сеть перешла на новую

— «кустовую» систему управления. Все дополнительные офисы Московской розничной сети были поделены на 5 «кустов» — Северный, Южный, Центральный, Восточный и Западный. В каждом из этих «кустов» был назначен старший управляющий, который контролирует развитие бизнеса в своем «кусте».

Все сотрудники Московской розничной сети в соответствии с выполняемым функционалом могут быть поделены на 4 категории, которые представлены в каждом дополнительном офисе:

1. руководители сетевых единиц дополнительных офисов (управляющие и заместители управляющих) — всего 53 человека;
2. сотрудники операционных отделов (включая кассовых работников) — всего 236 человек;
3. сотрудники отделов продаж (менеджеры продаж/кредитные специалисты) — всего 95 человек;
4. сотрудники секторов поддержки бизнеса — всего 54 человека.

приятий по увеличению продаж банковских продуктов;

- подготовка и решение кадровых вопросов, вопросов хозяйственного обеспечения функционирования дополнительного офиса;
- подготовка и предоставление требуемой отчетности по запросу руководства;
- контроль и организация работы по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем, персональная ответственность за ее состояние;
- обеспечение соблюдения всеми сотрудниками дополнительного офиса утвержденных норм экономической и корпоративной безопасности, контроль выполнения предписаний и требований структурных подразделений Банка в области технологий выполняемых операций, персональная ответственность за выполнение указанных требований;
- организация взаимодействия дополнительного офиса с другими струк-

Независимо от того, какая адаптация преобладает у человека: продуктивная или деструктивная, — организационные изменения требуют от работников мобилизации внутренних ресурсов. Это, в свою очередь, влияет на развитие стресса как генерализованной реакции, призванной помочь преодолеть затруднения, с которыми сталкивается человек

Представим краткое описание профессиональных задач указанных категорий сотрудников².

Руководители сетевых единиц

- руководство деятельностью дополнительного офиса;
- выполнение планов достижения финансовых показателей и объемов продаж;
- организация работы по привлечению клиентов на обслуживание в дополнительный офис и их удержание;
- непосредственная работа с клиентами дополнительного офиса;
- анализ качественного состава клиентской базы и проведение меро-

турными подразделениями Банка;

- внесение предложений по совершенствованию деятельности дополнительного офиса по вопросам обслуживания клиентов.

Сотрудники операционных отделов

- организация расчетно-кассовых операций по счетам клиентов;
- своевременное и корректное отражение операций по списанию (зачислению) средств в автоматизированной системе АБС «Ва-Банк»;
- обеспечение строгой сохранности образцов подписей работников Банка, образцов подписей и оттисков печатей клиентов;

¹ «Кустовая» система управления: сетевые единицы Банка, находящиеся в Москве и Московской области (35 сетевых единиц), были разделены по территориальному признаку и сгруппированы в «кусты», которые возглавили старшие — «кустовые» управляющие, ответственные за финансовый результат и работу куста в целом.

² Перечень профессиональных задач указан согласно утвержденным должностным инструкциям исследуемых сотрудников.

- контроль осуществления расчетных операций по счетам клиентов;
- проведение конверсионных операций по счетам клиентов;
- организация систематических проверок соблюдения клиентами Банка порядка ведения кассовой дисциплины;
- составление и своевременное предоставление установленных форм отчетности в ЦБ РФ;
- надлежащее хранение документов операционного дня, оформление и передача их в архив.

Сотрудники отделов продаж

- привлечение клиентов: юридических и физических лиц, — к обслуживанию в Банке и их удержанию;
- выполнение целевых показателей (планов) по продажам кредитных банковских продуктов;
- выполнение функций консультанта в клиентской зоне: консультирование клиентов по вопросам о предоставляемых банковских услугах/продуктах;
- согласование условий обслуживания между Банком и клиентом;
- организация документооборота между Банком и клиентом;
- внесение полной и корректной клиентской информации в используемые внутрибанковские информационные системы;
- подготовка отчетов и предоставление информации о результатах деятельности по запросу руководителя.

Сотрудники секторов поддержки бизнеса

- прием и диспетчеризация внешних обращений, поступающих по каналам связи в дополнительный офис, регистрация входящей/исходящей корреспонденции;
- обеспечение документооборота между дополнительным офисом и клиентом;
- открытие, закрытие и сопровождение счетов клиентов — юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- взаимодействие с налоговыми органами по вопросам открытия/закрытия/изменения реквизитов счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- предоставление информации по запросам клиентов дополнительного офиса (обороты, остатки по счетам и пр.);
- осуществление функций кредитного контролера, проверка данных потенциального заемщика;
- предоставление своевременной и полной информации для осуществления процедур внутреннего контроля;

- проведение мероприятий по вопросам противодействия легализации доходов, полученных преступным путем;
- подготовка отчетов и информации о результатах деятельности по запросу руководителя.

Диагностическая методика

В исследовании использовалась методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) (Леонова А.Б., 2006). Необходимо отметить, что особенностью методики ИДИКС является тот факт, что она разработана как средство индивидуальной диагностики. Согласно исходной теоретической установке, на возникновение, развитие и протекание стресса существенное влияние оказывают индивидуально-психологические особенности человека и специфика конкретной ситуации. Поэтому основным объектом оценки профессионального стресса с помощью данной методики является отдельный субъект деятельности — конкретный специалист или группа профессионалов, занятых сходным видом труда (Качина А.А., 2006).

Структура методики ИДИКС:

1. диагностическая часть — многомерная оценка симптоматики стресса на разных уровнях его проявлений;
2. интерпретационная (оценочная часть) — интегральная оценка уровня стресса в стандартизированных единицах и качественная характеристика синдромов стресса;
3. превентивная часть — подбор комплекса оптимизационных мероприятий в соответствии с выявленной спецификой проявления стресса.

Диагностическая часть системы ИДИКС представляет собой структурированную методику опросного типа. Она включает в себя шесть основных шкал и соответствующие им субшкалы — от 4 до 6 субшкал в каждой основной шкале.

Многомерная диагностика стресса позволяет установить:

- факторы риска в трудовой/организационной среде;
- субъективный образ трудностей в трудовой ситуации;
- деструктивную симптоматику острых и хронических стрессовых состояний;
- фиксацию профессионально-личностных и поведенческих деформаций стрессового типа.

В качестве шести основных шкал определены следующие обобщенные блоки утверждений, характеризующие:

TV1 — условия и организацию труда (со стороны оценки условий, особенностей

содержания и организации труда, а также интенсивности трудовых нагрузок);

TV2 — субъективную оценку особенностей исполнения профессиональных задач (включающую оценку разнообразия, сложности и значимости трудовых задач, автономии их исполнения);

TV3 — вознаграждение за труд и социальный климат (со стороны оценки адекватности оплаты/вознаграждения за труд, социальных отношений в группе и с руководством);

TV4 — переживание острого стресса (со стороны оценки стресса как текущего состояния, проявляющегося в физиологическом дискомфорте, изменении общего самочувствия, сдвигах в когнитивной и эмоциональной сферах деятельности, в возникновении характерных трудностей в поведении и общении);

TV5 — переживание хронического стресса (со стороны оценки накопления негативных стрессовых состояний и их фиксации в форме устойчивых проявлений — тревожности, агрессивности, депрессии, общей астенизации, наличия общих психосоматических реакций и нарушений сна);

TV6 — личностные и поведенческие деформации (включающие оценку таких типичных негативных последствий стресса на уровне личностного реагирования, как формирование поведения типа А, признаки синдрома «выгорания», проявление невротических реакций и поведенческих риск-факторов);

TV0 — общий индекс стресса, как основной показатель его оценки.

Наборы субшкал, входящих в состав каждой из названных основных шкал, полностью соответствуют уточнениям, перечисленным выше в скобках.

На основе собранного материала система ИДИКС позволяет получить количественные и качественные показатели выраженности профессионального стресса. Полученные диагностические и оценочные материалы позволяют определить содержание программ специальных оптимизационных мероприятий, которые рекомендуются пользователю для коррекции и профилактики выявленных негативных проявлений профессионального стресса. В системе ИДИКС они представлены в виде компактных перечней и приемов действий, в которых содержатся указания того, какие формы реорганизации трудового процесса и техники саморегуляции состояний целесообразно использовать в каждом конкретном случае (Леонова А.Б., 2006).

В представленной работе использовались диагностическая и оценочная части методики ИДИКС.

Продолжение в следующем номере.