

УДК 616.89-008:613.6:336.71-051

Соловьева М.А.

ОСОБЕННОСТИ ВЛИЯНИЯ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ФАКТОРОВ НА ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ СОТРУДНИКОВ БАНКОВ И ПЕНСИОННЫХ ФОНДОВ И ФОРМИРОВАНИЕ У НИХ ИНТРАПСИХИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Государственная образовательная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный медицинский университет имени М. Горького», Донецк, ДНР

Сохранение и укрепление здоровья сотрудников финансово-кредитных учреждений является не только актуальной медицинской, но и социально-экономической проблемой, определяемой участием данного контингента в развитии экономических общественных отношений их интенсивности и способах установления.

По сути, сотрудники финансово-кредитных предприятий находятся на ключевых позициях, обеспечивающих экономическую и социальную стабильность общества, поскольку являются движущей силой финансовой системы страны.

Таким образом, стабильность психического здоровья сотрудников данной сферы и уровень производительности их труда оказывает опосредованное влияние на распределение финансовых потоков, устойчивость и пропорциональность развития экономики, гибкость, своевременность реагирования и адаптацию к изменениям в финансовой системе; устранение излишней социальной напряженности, повышение качества жизни каждого индивидуума в обществе и др.

В связи с вышеизложенным целью работы являлось исследование влияния неблагоприятных профессиональных факторов на психическое здоровье сотрудников банков и пенсионных фондов и особенности формирования вследствие этого интрапсихических конфликтов.

Материалы и методы

В исследовании принимало участие 270 служащих финансово-кредитных учреждений: двух коммерческих банков и двух отделений пенсионного фонда (ОПФ) г.Донецка, непосредственно имеющих контакт с клиентской базой. В связи с тем, что подавляющее их большинство составляли женщины, в исследование были включены только они.

Обследование проводилось с помощью Унифицированной карты, а также клинико-психологического интервью с последующим анализом полученных результатов.

Результаты и обсуждение

По материалам сплошного обследования сотрудников были получены данные о распространенности невротических расстройств в изучаемом контингенте населения, которые составили $46,3 \pm 3,0\%$ от общего числа обследованных.

Проведенное исследование показало, что ведущими факторами, способствующими развитию невротических расстройств, являются психогении производственного характера. Среди них ведущую роль играют частые изменения единой платформы требований и режима функционирования сотрудников, обусловленные экономической и социально-правовой нестабильностью. Также, существенными факторами являются: снижение возможности контроля темпа работы; неравномерность и нерегулярность профессиональной нагрузки; конфликтные ситуации, связанные с непосредственным взаимодействием с клиентами, необходимостью выполнения часто изменяющихся профессиональных требований и нормативов; страх штрафных санкций за недостаточно качественное выполнение функциональных обязанностей и требований руководства. Воздействие этих факторов сопровождается ростом нервно-психического напряжения, снижением работоспособности, установкой на нормализацию условий работы или стремлением к смене профессии и места работы.

В условиях частого изменения профессиональных требований существенное значение приобретает необходимость быстрого реагирования на постоянно меняющиеся условия и

перестройки деятельности в связи с новыми формами работы. Умеренный уровень влияния данного фактора на психическое здоровье отметили 46,4% \pm 3,4 сотрудников банка и 59,0% \pm 6,3 сотрудников ОПФ. Необходимость быстрой психологической перестройки, поиск нестандартных решений и подходов к ситуационным вводным сопровождается достаточно жесткой системой требований и директив, что снижает возможность контроля темпа работы и автономии в решении производственных вопросов.

27,3 \pm 3,1% сотрудников банка считают, что темп их работы полностью определяется со стороны руководства, что не характерно для ОПФ ($p < 0,001$ по критерию χ^2)

Еще одним фактором, существенно влияющим на развитие невротических расстройств у данного контингента, является неравномерность нагрузки на протяжении недели и месяца, когда периоды относительного спокойствия сменяются повышенными требованиями к темпам работы, в сочетании с высокой ответственностью за выполняемые действия. Неравномерность нагрузки на протяжении недели отметили 50,2% \pm 3,5 сотрудников банка и 45,9% \pm 6,4 ОПФ, месяца - 55,5% \pm 3,4 и 50,9% \pm 6,4 соответственно. Идентичные показатели были выявлены при анализе нагрузки на протяжении квартала.

Частота возникновения непредвиденных, критических ситуаций для группы сотрудниц банков (4,59 \pm 0,35 случаев в неделю) статистически значимо ($p < 0,001$) выше, чем для группы сотрудниц ОПФ (1,46 \pm 0,09 случаев в неделю). При проведении корреляционного анализа, выявлено наличие положительной корреляционной связи средней степени выраженности между показателями частоты возникновения критических ситуаций и частоты возникновения конфликтных ситуаций (показатель ранговой корреляции Спирмена, r)

Как результат психогенного действия вышеперечисленных факторов определялись следующие психопатологические явления: эмоциональная лабильность, неустойчивый фон настроения у 40,7 \pm 3,4% банковских сотрудников и 45,9 \pm 6,4% сотрудников ОПФ, тревожные предчувствия, постоянное беспокойство у 10,0 \pm 2,1% и 8,2 \pm 3,5% соответственно. При этом межличностные отношения воспринимались как холодные и формализованные 50,7 \pm 3,5% банковских сотрудников и 39,4 \pm 6,3% сотрудников ОПФ. Повышенная

истощаемость и утомляемость проявлялись в быстром нарастании чувства усталости, падении трудоспособности. Интересно отметить, что данный симптом был наиболее выражен у банковских сотрудников, среди них 23,0 \pm 2,9% испытывали трудности с поддержанием работоспособности на должном уровне и 12,9 \pm 2,3% отмечали ее снижение к середине рабочего дня. Среди сотрудников ОПФ уровень данных проявлений был значительно ниже и составлял 3,3 \pm 2,3%.

В процессе проведения статистического анализа были выявлены значимые связи между отдельными факторами профессиональной деятельности сотрудников финансово-кредитных учреждений и риском развития у них невротических расстройств. К этим факторам относятся: высокая степень выраженности нервно-психического напряжения, стремление к изменениям и оптимизации условий труда, неравномерность нагрузки в течение месяца, наличие страха штрафных санкций.

Длительное или чрезмерное действие данных факторов приводит к формированию стойкого интрапсихического и психосоциального дисбаланса, проявляющегося в утрате, извращении или количественной неадекватности психических форм реагирования на различные стимулы внешней и внутренней среды [1,2,3]. При этом полиморфизм симптомов позволяет говорить о разных формах невротических расстройств, прежде всего с преобладанием тревоги, депрессии, повышенной истощаемости психических процессов, сопровождающихся напряжением в интерперсональных отношениях, умеренным снижением продуктивности в ежедневных делах. В процессе обследования отмечались колебания выраженности симптоматики в зависимости от действия внешних факторов.

На стадии невроза у сотрудников банка имеет место усиление пассивно-оборонительных тенденций, субъективно воспринимаемых как необходимый в рамках корпоративной культуры стиль поведения, необходимое для достижения успеха самоограничение в реализации альтернативных потребностей и активно-оборонительных у сотрудников ОПФ, субъективно воспринимаемых как отстаивание правоты своей позиции в финансово-правовых вопросах.

При этом основным вытесняемым смыслом конфликта становится стремление к личному успеху, самореализации, самоутверждению,

имеющее место у сотрудников банков, упрочению своих позиций при нестабильности условий деятельности, преобладающее у сотрудников пенсионных фондов и наличие противоположной тенденции в виде частых перемен вводных в условиях сохранения жесткой системы требований, высокой цены совершенных ошибок, а также, отсутствия автономности.

Эта противостояние может усиливаться при стимулировании сотрудников посредством выплат премий, возможностью карьерного роста, сопровождающегося ростом заработной платы, престижности труда, что побуждает продолжать деятельность в стрессовых условиях, тогда как отрицательные переживания, роль которых усиливается по мере адаптационного утомления, усиливают их значение.

При этом из сознания вытесняются тревожные переживания, и появляется демонстрация самоуверенной решительности и компетентности в сочетании с неосознанной неуверенностью в себе, боязнью утратить имеющийся социальный статус в процессе взаимодействия с клиентами.

Также на интенсивность интерперсонального конфликта оказывает влияние то, что выбор линии поведения сотрудников, основанный на предшествующем опыте и полученном образовании, нередко не приводит к ожидаемым результатам, которые представлялись хорошо согласованными и между собой, и с выбранной линией поведения. Приходится оперативно перестраивать свое понимание ситуации и деятельность в вышеописанных условиях. Этот диссонанс между прогнозируемым и реальным результатами — дополнительная причина интрапсихического конфликта и еще один источник эмоционального стресса.

В рамках типологии интрапсихических конфликтов [4] можно сказать, что формируется двойной конфликт: первый конфликт относится к типу желаемое—нежелаемое (аппетенция — аверсия), где стремление к цели реализуется в условиях связанного с ней же отрицательного стимула, достигающего в ряде случаев равноценного значения для индивида. Это приводит к конкуренции между двумя равно выраженными потребностями, и обуславливает внутреннюю потребность в изменении условий труда на более спокойные, при сохранении, в тоже время, настоящего места работы и профессии.

Существующий риск увольнения противостоит дискомфорту в стрессогенных условиях деятельности, что приводит к формированию интрапсихического конфликта типа нежелаемое — нежелаемое (аверсия — аверсия). При этом конфликте имеются конкурирующие потребности избежать каждой из альтернатив.

При подобных двойных конфликтах одна из альтернативных линий поведения представляет собой «нежелательный путь к желаемому результату», а вторая является реализацией необходимости выбора между двумя равно нежелательными возможностями. В любом случае важное значение приобретает когнитивная, т.е. связанная с анализом и сопоставлением информации, оценка ситуации и реакция индивидуума на эту оценку.

Невозможность «канализировать» последствия рассогласования между требованиями производственной ситуации и когнитивными ресурсами, «когнитивной переоценки» без ущерба сохранению эффективности деятельности заставляет на этапе невроза еще больше нагружать контур «прямого когнитивного контроля» «выработкой напряжения». А это, в свою очередь, обуславливает максимальную включенность в адаптационный процесс психического и психофизиологического его аспектов.

Также имеет место тенденция к нарастанию интраперсонального конфликта, вызванного неудовлетворенностью межличностным взаимодействием, отсутствием гибкости в эмоциональных отношениях, неудовлетворенной степенью своей независимости. Характерной при этом является демонстрация самоуверенной решимости и автономности, за которой кроется отчасти неосознаваемая или активно вытесняемая неуверенность в себе, боязнь утратить свой общественный статус вследствие взаимодействия с окружающими.

Клиническая картина невротических расстройств характеризуется преобладанием симптомов тревоги, неуверенности, переживанием неспособности справиться в полном объеме с текущими ситуациями, беспокойства по поводу будущего, субдепрессивного фона настроения, эмоциональной лабильности, снижением чувства внутреннего комфорта и удовлетворения, а также снижением продуктивности в текущих делах. Возникновение вышеперечисленной симптоматики имело связь с психотравмирующими ситуациями, обусловленными действием приведенных факторов.

Таким образом, негативные профессиональные факторы могут оказывать существенное негативное воздействие на состояние психического здоровья сотрудников банков и пенсионных фондов, вызывая перенапряжение систем адаптации и оказывая влияние на формирование интрапсихических конфликтов. У ряда сотрудников это приводит к формированию невротических расстройств,

которые в соответствии с адаптационным подходом [3], представляют собой клинически выраженные нарушения собственно психической адаптации. При этом особую актуальность приобретает проведение психопрофилактических и психотерапевтических мероприятий, направленных на минимизацию их действия и коррекцию ранее сформировавшихся нарушений.

Соловьева М.А.

ОСОБЕННОСТИ ВЛИЯНИЯ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ФАКТОРОВ НА ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ СОТРУДНИКОВ БАНКОВ И ПЕНСИОННЫХ ФОНДОВ И ФОРМИРОВАНИЕ У НИХ ИНТРАПСИХИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Государственная образовательная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный медицинский университет имени М. Горького», Донецк, ДНР

Проведенное исследование показало, что ведущими факторами, способствующими развитию невротических расстройств, являются психогении производственного характера. Среди них ведущую роль играют частые изменения единой платформы требований и режима функционирования сотрудников, обусловленные экономической и социально-правовой нестабильностью. Также, существенными факторами являются: снижение возможности контроля темпа работы; неравномерность и нерегулярность профессиональной нагрузки; конфликтные ситуации, связанные с непосредственным взаимодействием с клиентами, необходимостью выполнения часто изменяющихся профессиональных требований и нормативов; страх штрафных санкций за недостаточно качественное выполнение функциональных обязанностей и требований руководства. Воздействие этих факторов сопровождается ростом нервно-психического напряжения, снижением работоспособности, установкой на нормализацию условий работы или стремлением к смене профессии и места работы. Длительное или чрезмерное действие данных факторов приводит к формированию стойкого интрапсихического и психосоциального дисбаланса, формированию интраперсональных конфликтов по типу желаемое—нежелаемое (аппетенция — аверсия) и типа нежелаемое – нежелаемое (аверсия – аверсия). Т.е., по сути, возникает двойной конфликт. При этом особую актуальность приобретает проведение психопрофилактических и психотерапевтических мероприятий, направленных на минимизацию их действия и коррекцию ранее сформировавшихся нарушений.

Ключевые слова: сотрудники банков и пенсионных фондов, влияние негативных профессиональных факторов, интраперсональный конфликт

Solovyova M.A.

PECULIARITIES OF THE IMPACT OF ADVERSE PROFESSIONAL FACTORS ON THE MENTAL HEALTH OF EMPLOYEES OF BANKS AND PENSION FUNDS AND THE FORMATION OF AN INTRAPSYCHIC CONFLICT IN THEM

State educational institution of higher professional education

«M. Gorky Donetsk national medical university», Donetsk, DPR

The study showed that the leading factors contributing to the development of neurotic disorders are psychogenic production nature. Among them, the leading role is played by frequent changes in a single platform of requirements and mode of functioning of employees, due to economic and socio-legal instability. Also, significant factors are: reduced ability to control the pace of work; unevenness and irregularity of professional workload; conflict situations associated with direct interaction with customers, the need to fulfill frequently changing professional requirements and standards; fear of penalties for insufficient quality performance of functional duties and requirements of management. The impact of these factors is accompanied by an increase in neuropsychic stress, a decrease in working capacity, an installation to normalize working conditions, or a desire to change profession and place of work.

The prolonged or excessive effect of these factors leads to the formation of persistent intrapsychic and psychosocial imbalances, the formation of intrapersonal conflicts according to the type of desired —

undesirable (appetition — aversion) and the type of undesirable — undesirable (aversion — aversion). That is, in fact, there is a double conflict. At the same time, it is of particular relevance to conduct psycho-prophylactic and psychotherapeutic measures aimed at minimizing their actions and correcting previously formed violations.

Keywords: employees of banks and pension funds, the influence of negative professional factors, intrapersonal conflict

Литература

1. Александровский Ю.А. Предболезненные состояния и пограничные психические расстройства. Серия «Практические руководства». М: Литтерра; 2010. 272.
2. Александровский Ю.А. Социально-стрессовые расстройства: клинико-социальная оценка и терапевтические возможности. XIV съезд психиатров России: материалы съезда, г. Москва, 15-16 нояб. 2005. М.; 2005. 155.
3. Карвасарский Б.Д. Неврозы. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Медицина, 1990. 576.
4. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. Л.; 1988. 270.

References

1. Aleksandrovskij Ju.A. Predbolezennyye sostojanija i pogranichnyye psichicheskie rasstrojstva [Pre-disease states and borderline mental disorders]. Serija "Prakticheskie rukovodstva". M: Litterra; 2010. 272 (in Russian).
2. Aleksandrovskij Ju.A. Social'no-stressovyye rasstrojstva: kliniko-social'naja ocenka i terapevticheskie vozmozhnosti [Socio-stress disorders: clinical and social assessment and therapeutic opportunities]. XIV syezd psihatrov Rossii: materialy syezda, g. Moskva, 15-16 nojab. 2005. M. 2005; 155 (in Russian).
3. Karvasarskij B.D. Nevrozy [Neurosis]. Izd. 2-e, pererab. i dop. M.: Medicina; 1990. 576 (in Russian).
4. Berezin F.B. Psicheskaja i psihofiziologicheskaja adaptacija cheloveka [Mental and psychophysiological human adaptation]. L.; 1988. 270 (in Russian).

Поступила в редакцию 29.10.2018