

Л. Н. Аргамонова, А. Б. Леонова

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ СТРЕСС У СОТРУДНИКОВ БАНКА

В статье дается определение организационного стресса и излагаются результаты апробации модели его диагностики у сотрудников различных подразделений крупной банковской организации. В исследовании установлено, что переменная «тип подразделения» не оказывает детерминирующего влияния на развитие организационного стресса у персонала банка.

Ключевые слова: организационный стресс, диагностика организационного стресса, стресс в деятельности банковского работника.

The authors give definition of organizational stress; approve a diagnosis model, study the influence of subdivision type on organizational stress specificity. As a result of research it was proved that the subdivision type isn't a determinative factor of organizational stress in company.

Keywords: organizational stress, diagnosis of organizational stress, stress in banking activity.

В организационной психологии, активно изучающей проблему стресса в деятельности специалистов разного профиля (Кабаченко, 2003; Кокс, Маккей, 1995; Купер, Маршалл, 1995), наряду с такими видами стресса, как профессиональный, рабочий и трудовой (нечетко различаемыми даже специалистами), выделяется область исследований *организационного стресса* (ОС). Поскольку ОС чреват для организации и персонала тяжелыми негативными последствиями (Занковский, 2000; Лютенс, 1999; Cranwell-Ward, Abbey, 2005; Le Blanc, De Jonge, Schaufeli, 2000), особое значение приобретают его своевременная диагностика и определение механизмов управления им (Beehr, 2000; Cartwright, Cooper, Murphy, 1996; Quick et al., 1997).

Во многих публикациях имеются ссылки на ОС или дается его фрагментарное описание (Джуэлл, 2001; Касл, 1995; Трофимов, 2006; Theorell, 2000; Theories..., 2000), однако в его понимании пока нет четкости и однозначности, а также нет единой исследовательской парадигмы и диагностического инструментария (Cranwell-Ward, Abbey, 2005; Quick et al., 1997). В связи с этим очевидна необходимость комплексного подхода как к разработке содержательной модели диагностики и эмпирического инструментария, так и к построению программ коррекции и профилактики ОС, испытываемого на уровне коллективного субъекта в организации.

Аргамонова Людмила Николаевна — аспирантка кафедры психологии труда и инженерной психологии ф-та психологии МГУ. E-mail: mila_moskva@mail.ru

Леонова Анна Борисовна — докт. психол. наук, профессор, зав. лабораторией психологии труда ф-та психологии МГУ.

В качестве «рабочего» определения мы предлагаем следующее: ОС — это комплексное состояние организации, возникающее как реакция на факторы повышенной напряженности и любого рода воздействия внутренней/внешней среды, переживаемое коллективным субъектом и препятствующее эффективному функционированию всей организационной системы.

С нашей точки зрения, наиболее адекватным методом исследования ОС будет комплексный анализ его проявлений в организации как системе по следующим уровням (Леонова, 2000): 1) *работник*: стрессогенность деловой ситуации, ведущий тип функционального состояния, трудовая мотивация на работу, основные эмоции в процессе деятельности; 2) *группа*: групповая сплоченность, стиль управления; 3) *организация*: организационная культура. Предлагаемая модель системной диагностики проявлений ОС (рис. 1) реализуется в соответствии с принятой в организационной психологии трехуровневой парадигмой (Джуэлл, 2001; Занковский, 2000; Лютенс, 1999).

Наше исследование ОС проводилось на примере банковской сферы — одной из самых динамично развивающихся в российской экономике. Сегодня банк представляет собой организацию с жесткой иерархичной системой управления, высоким уровнем нормативности и регламентации деятельности, сложными технологическими процессами и соответственно высокой напряженностью работы сотрудников. Все это способствует развитию синдромов ОС. Труд банковского служащего насыщен источниками стресса разной природы, имеющими отношение к содержанию его профессиональной деятельности, условиям труда, организационному взаимодействию и специфике банковской культуры.

Цель исследования состояла в определении степени и качества влияния типа подразделения банка на возникновение и развитие ОС

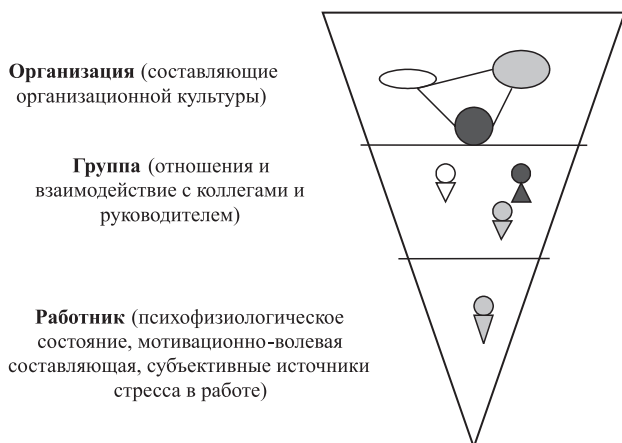


Рис. 1. Уровни анализа организационного стресса

у его персонала. *Задачи:* 1) кратко описать различные типы подразделений банка (цель и содержание их деятельности, статус в общей структуре, специализация, уровень нагрузки); 2) охарактеризовать по диагностическим показателям уровень выраженности и специфику проявлений ОС в целом по выборке и в каждом из типов подразделений; 3) выявить факторы ОС, специфические для обследованного контингента сотрудников банка и для работников разных подразделений.

Общая характеристика обследуемой организации

В качестве объекта изучения ОС мы выбрали одно из московских отделений Сбербанка, по своей структуре, механизмам управления, организационной культуре являющееся типичным для Сбербанка. В состав отделения входит 91 подразделение, общая численность персонала 1760 человек.

В любой банковской структуре представлено множество видов трудовой деятельности, например составление и проведение бухгалтерской отчетности, взаимодействие с разными группами клиентов, обеспечение безопасности работы сотрудников и хранения ценностей и др. В связи с этим во многих банках существует четкая функциональная специализация внутренних структур. Для более глубокого анализа ОС представилось целесообразным ввести фактор «тип подразделения», в который вошли цель работы подразделения, степень специализации работника, статус в общей структуре. В целом было выделено три вида внутренних структур банка, которые могут быть охарактеризованы следующим образом¹.

Дополнительные офисы занимаются обслуживанием клиентов — физических и юридических лиц. Основная функция — осуществление операционной работы: прием и выдача денежных средств с вкладов, проведение платежей от населения на счета различных организаций, обслуживание банковских карт, осуществление денежных переводов, продажа монет, оформление в аренду сейфовых ячеек и др. Данное подразделение оказывает широкий спектр банковских услуг, однако имеет достаточно низкий статус в общей структуре отделения, так как работа в нем считается физически и эмоционально тяжелой, малооплачиваемой и недостаточно интересной с точки зрения профессионального развития. Взаимодействие с большим потоком физических лиц требует от сотрудника универсальной специализации в банковском деле.

Бизнес-отделы — отдел банковских карт, отдел кредитования физических и юридических лиц, отдел валютного контроля, сектор брокерских операций, отдел депозитарных операций и др. — занимаются привлечением новых клиентов (в основном корпоративных), а также решением сложившихся в других подразделениях проблем по определенному направлению банковской деятельности. Например, отдел кредитования физических лиц координирует работу и контролирует достижение результатов в дополнительных офисах, а также оказывает профессиональную поддержку только по вопросам кредитования населения. Соответственно сотрудники этого подразделения имеют узкую специализацию по конкретным банковским услугам. Работа в данных структурах более престижна,

¹ Использовались документы: «Должностная инструкция операционно-кассового работника», «Правила внутреннего распорядка СБ РФ», «Положение об универсальном/специализированном дополнительном офисе СБ РФ», «Отчеты о деятельности Отделения и СБ РФ».

так как сотрудники активно участвуют в привлечении в банк больших объемов денежных средств и не взаимодействуют с «массовым» клиентом.

Внутренние отделы — отдел персонала, контрольно-ревизионный отдел, бухгалтерия, отдел информатики, организационный отдел — занимаются обеспечением работы других отделов. Функции: информирование вверенных подразделений об изменениях в правилах или технологии работы, помощь в сложных ситуациях и контроль их деятельности, техническое сопровождение банковских операций. Для сотрудников характерна очень узкая специализация в рамках четко очерченного круга обязанностей на своем рабочем месте. Несмотря на значимость этих отделов для эффективного функционирования банка, работа в них не оценивается как престижная ни самими сотрудниками, ни внешними кандидатами на работу.

Проверка предположения о влиянии на ОС типа подразделения, в котором работает банковский служащий, проводилась с помощью комплекса диагностических методик, позволяющего выявить факторы ОС в организации.

Организация эмпирического исследования

Гипотеза: несмотря на разницу между структурными подразделениями в функциях и особенностях работающего в них персонала, можно выделить специфический синдром ОС, единый для разных категорий сотрудников банка.

В связи со сформулированной гипотезой был выстроен *план* проведения данного эмпирического исследования: 1. Описание степени выраженности проявлений ОС по всей выборке сотрудников в соответствии с тремя уровнями анализа. 2. Выделение общего и специфичного в проявлениях и факторах ОС в разных подразделениях. (Влияние иных факторов, например должности, стажа в организации, пола, возраста рассматривается нами в других работах.)

Комплекс диагностических методик и процедура тестирования

Отметим, что в прикладных исследованиях стресса в настоящее время отсутствует специализированный и хорошо разработанный инструментарий диагностики ОС. Нами впервые была предпринята попытка комплексного подхода к диагностике ОС. Сформированный «пакет» методик (с указанием их названий, диагностических показателей и авторов), позволяющий выявить специфику проявлений ОС на трех уровнях в организации, представлен в табл. 1.

Выборка. Всего в исследовании приняло участие 140 сотрудников Сбербанка. Численный состав и демографические характеристики выборки см. в табл. 2.

Обработка и анализ собранного массива данных проводились с использованием статистической программы SPSS (версия 10). В ответствии с логикой проводимого анализа были использованы следующие методы: 1) описательная статистика — для характеристики степени выраженности проявлений ОС как по всей выборке обследованных, так и по отдельным подразделениям; 2) непараметрический критерий Манна—Уитни — для выявления значимых различий в

Перечень методик и основных диагностических показателей

№	Методики	Показатели	Авторство, источник
<i>Уровень работника</i>			
1	Опросник трудового стресса (JSS)	– вес стресса	Русскоязычная версия теста JSS Ч. Спилбергера, разработка А.Б. Леоновой и С.Б. Величковской (Величковская, 2005)
2	Методика оценки субъективно важных характеристик труда	– индекс потенциальной мотивации (П-мотивация)	Русскоязычная версия сокращенной шкалы JDS Дж. Олдхэма и Дж. Хэкмана, разработка А.Б. Леоновой (Хэкман и др., 2005)
3	Методика «Шкала состояний»	– индекс субъективного комфорта (С-комфорт)	Русскоязычный вариант методики И. Гролла, М. Хэйдер, разработка А.Б. Леоновой (Практикум по инженерной..., 2003)
4	Методика «Шкала дифференциальных эмоций»	– индекс положительных эмоций (П-эмоции) – индекс острых негативных эмоций (Н-эмоции) – индекс тревожно-депрессивных эмоций (Т/Д-эмоции)	Русскоязычная версия опросника К. Изарда, разработка А.Б. Леоновой и А.С. Кузнецовой (Практикум по инженерной..., 2003)
5	Опросник «Дифференцированная оценка работоспособности»	– индекс утомления – индекс монотонии – индекс пресыщения – индекс стресса	Разработка А.Б. Леоновой и С.Б. Величковской (Величковская, 2005)
<i>Уровень группы</i>			
6	Методика «Психологическая атмосфера в группе»	– индекс групповой сплоченности (Г-сплоченность) – индекс эмоционального комфорта (Э-комфорт) – индекс эффективности совместной деятельности (Г-эффективность)	Русскоязычная версия шкалы А.Ф. Фидлера, адаптация Ю.Л. Ханина (Истратова, Эксакусто, 2006)
7	Методика «Стиль руководства»	– управленческая стратегия, ориентированная на персонал (УС-персонал) – управленческая стратегия, ориентированная на задачу (УС-задача)	Опросник Р. Блейка— Дж. Мутон, адаптация В.С. Снеткова (Практикум по психологии..., 2001)

№	Методики	Показатели	Авторство, источник
<i>Уровень организации</i>			
8	Опросник «Субъективная оценка организационной культуры»	<ul style="list-style-type: none"> – мои коллеги – мой начальник – содержание деятельности – условия работы – организация и руководство – мое профессиональное развитие – защищенность рабочего места – оплата труда – распределение рабочего времени – удовлетворенность работой – удовлетворенность в целом жизнью 	Русскоязычный вариант анкеты А. Майера, адаптация В.А. Чикер (2006)

Таблица 2

Численный состав и демографические характеристики выборки

Тип подразделения	Кол-во респондентов	Половой состав		Возраст (лет)	Стаж работы в Сбербанке (лет)
		М	Ж		
Дополнительные офисы	60	11	49	26.0—56.0 (ср. — 32.5)	0.5—34.0 (ср. — 9.2)
Бизнес-отделы	29	12	17	23.0—53.0 (ср. — 32.9)	1.0—26.0 (ср. — 9.4)
Внутренние отделы	51	9	42	20.0—61.0 (ср. — 39.5)	0.5—38.0 (ср. — 11.4)

показателях между подразделениями; 3) процедуры факторного анализа — для определения общей и специфических для отдельных подразделений банка факторных структур.

Результаты

1. Общая характеристика степени выраженности проявлений ОС у сотрудников банка

Что касается результатов по всей выборке и по каждому подразделению, то практически все диагностические показатели находятся в среднем диапазоне, явно негативные или позитивные тенденции отсутствуют. Качественная характеристика проявлений ОС может быть представлена в следующем обобщенном виде по уровням анализа.

На уровне *работника*:

— средняя степень стрессогенности ситуации. Наиболее характерные источники стресса (по данным «Опросника трудового стресса»): несправедливость в оплате труда, повышенная ответственность за работу и жесткие сроки выполнения заданий;

— средняя степень трудовой мотивации, свидетельствующая об относительно сформированном стремлении сотрудников продолжать работать в данной организации;

— оценка актуального состояния как благополучного, проявляющегося в приемлемой для работника степени субъективного комфорта текущего состояния и отсутствии ярких проявлений негативных и депрессивных эмоциональных переживаний. В то же время позитивная эмоциональная окраска текущих переживаний выражена не сильно;

— отсутствие значимой выраженности состояний сниженной работоспособности.

На уровне *группы*:

— средний уровень сплоченности членов группы при средней оценке комфортности психологической атмосферы и эффективности совместной деятельности;

— определение стиля управления как ориентированного в основном на достижение целей и выполнение задач, что отражает актуальную ситуацию в банковской структуре. Раньше для большинства сотрудников в первую очередь были важны отношения в коллективе, сейчас основная деятельность и взаимоотношения работников направлены на получение общего результата при наличии определенной степени конкуренции.

На уровне *организации*:

— высокая оценка своего непосредственного окружения (коллеги, руководитель) говорит о направленности на продуктивное взаимодействие и отношения в коллективе, о принятии сложившегося стиля совместной деятельности и общения;

— высокая оценка содержания своей профессиональной деятельности;

— средняя удовлетворенность физическими условиями, оплатой труда, а также регламентом работы;

— средняя оценка процессов организационного взаимодействия, постановки целей и задач, во многом обусловленная малой информированностью сотрудников-исполнителей о стратегических целях банка и порядке внутреннего взаимодействия;

— в целом высокая удовлетворенность своей жизнью и работой, несмотря на среднюю оценку по показателям «защищенность рабочего места» и «профессиональное развитие».

2. Различия между подразделениями

В целом можно сказать, что достоверных различий между отдельными подразделениями мало (табл. 3). В наибольшей степени они различаются по показателю П-мотивации. По показателям «оплата труда», «распределение рабочего времени» и «защищенность рабоче-

го места» о различиях можно говорить только на уровне тенденции. Для понимания специфики подразделений целесообразно дать полученным результатам более полную характеристику.

В подразделении «**дополнительные офисы**» наблюдаются наиболее выраженные проявления ОС, что можно объяснить направленностью работы персонала на взаимодействие с клиентами, физически и эмоционально тяжелыми условиями труда, несколько пренебрежительным отношением со стороны руководства. По показателям на уровне *работника* труд в этом подразделении носит выраженный стрессогенный характер (вес стресса — 21.3), что сказывается на эмоциональном состоянии сотрудников: они испытывают меньше позитивных (П-эмоции — 23.8) и значительно больше негативных эмоций (Н-эмоции — 15.6), чем сотрудники других подразделений, и гораздо меньше мотивированы в своей работе (П-мотивация — 90.1). Показатели таких состояний сниженной работоспособности, как монотония (19.6) и психическое пресыщение (19.2), находятся в среднем диапазоне, но все же выше, чем у сотрудников других подразделений. Среди показателей на уровне *группы* сплоченность своей группы оценивается как «благоприятная» (Г-сплоченность — 25.9). На уровне *организации* сотрудники дополнительных офисов менее удовлетворены заработной платой (2.1) и режимом работы (2.8), чем работники других отделов.

В подразделении «**бизнес-отделы**» почти все показатели ОС находятся в среднем диапазоне, однако можно говорить о некоторой специфике отдельных проявлений. На уровне *работника* стрессогенность деловой среды оценивается как средняя (вес стресса — 18.8), сотрудники этого подразделения отличаются самой низкой по выборке частотой возникновения стрессовых ситуаций (3.8). Показатель мотивации к работе (П-мотивация — 127.8) выше, чем у представителей других подразделений. Сотрудники считают свою работу важной для

Таблица 3

**Значимые различия по показателям методик
(непараметрический критерий Манна—Уитни) у сотрудников
подразделений ДО (дополнительные офисы), БО (бизнес-отделы)
и ВО (внутренние отделы)**

Показатель	Среднее значение			Р (уровень значимости)
	ДО (n=60)	БО (n=29)	ВО (n=51)	
<i>Уровень работника</i>				
П-мотивация	90.1	127.8	115.9	p≤0.01
<i>Уровень организации</i>				
Оценка защищенности рабочего места	2.2	2.2	2.5	p≤0.1
Оценка оплаты труда	2.1	2.3	2.4	p≤0.1
Оценка распределения рабочего времени	2.8	2.9	3.2	p≤0.05

отделения, многоплановой и достаточно самостоятельной. Показатели субъективного комфорта (С-комфорт — 51.8) и состояния сниженной работоспособности — в среднем диапазоне. Для данного контингента характерно стремление к карьерному росту, что связано с большой физической и эмоциональной нагрузкой и способствует развитию симптомов утомления (индекс утомления — 17.6). На уровне *группы* выделяется оценка управленческой ориентации руководителей как «сбалансированной» на выполнение задач (5.9) и на работу с персоналом (5.0). Атмосфера в своей группе оценивается как «относительно благоприятная», но несколько ниже, чем в других подразделениях (Г-сплоченность — 27.2). Это может быть обусловлено существующей между сотрудниками профессиональной и личностной конкуренцией, а также нестабильным составом коллективов. На уровне *организации* все оценки находятся в среднем или высоком диапазоне, заметно не выделяя сотрудников данного подразделения.

Подразделение «**внутренние отделы**» характеризуется средней степенью проявлений ОС. На уровне *работника* можно отметить индексы веса стресса (19.0), П-мотивации (115.9), С-комфорта (51.6). На фоне умеренно выраженных положительных (24.6) и тревожно-депрессивных (12.1) переживаний выделяется низкая степень острых негативных эмоций (14.1). Из общего симптомокомплекса состояний сниженной работоспособности самую высокую оценку получил показатель монотонии (19.0), что обусловлено спецификой деятельности данных специалистов. На уровне *группы* показатели ОС располагаются в среднем диапазоне. Г-сплоченность оценена как относительно благоприятная (27.0), из управленческих ориентаций доминирует направленность руководителя на задачу (6.3). На уровне *организации* персонал внутренних отделов более удовлетворен защищенностью своего рабочего места (2.5), оплатой труда (2.4) и распределением рабочего времени (3.2), чем сотрудники других подразделений. Эти характеристики отражают специфику данной категории работников и в целом определяют высокий уровень их удовлетворенности своей работой (5.1).

3. Факторная структура проявлений ОС

3.1. Факторная структура проявлений ОС по всей выборке

Проанализируем результат выделения факторной структуры по всей выборке обследованных сотрудников.

Первый фактор (24.54% от общей выборки): *эмоциональный дискомфорт* (–0.74), *позитивная мотивация* (0.73), *социальная интеграция* (0.56). Этот фактор характеризует мотивационно-социальный контекст деятельности. В него вошли эмоционально-мотивационная направленность деятельности и интегрированность в рабочую группу, отражающие общее настроение и функциональное состояние сотрудника при осуществлении деятельности, его отношения с коллективом и руководителем, а также оценку собственного стремления

выполнять работу. Данный фактор включает только обобщенные показатели уровней работника и группы. Таким образом, для персонала исследуемой организации позитивные эмоции, комфортное психофизиологическое состояние и мотивация в работе связаны со степенью включенности в жизнь группы и наличием конструктивных отношений с коллегами и непосредственным начальником.

Второй фактор (23.98%): оптимизм (0.77), оптимальная организация труда (0.77), продуктивная направленность деятельности (0.56). Он содержит характеристики самой деятельности. Наряду с позитивным личным отношением к жизни и работе в него включены оценки условий труда, стрессогенности трудовой ситуации и организационных процессов в банке. Таким образом, то, как сотрудник оценивает условия работы, наличие объективных и субъективных стрессоров в ежедневной деятельности, содержание и перспективы своего профессионального развития, связано с его общим положительным настроением. Этот фактор отражает деятельность человека, воспринимаемую через различные организационные составляющие (условия и режим работы, содержание деятельности, наличие перспектив профессионального развития, общий процесс руководства и др.), а также позитивный жизненный настрой, связанный с профессиональной деятельностью.

В третий фактор (16.25% от общей выборки) вошел отдельный показатель из методики «Субъективная оценка организационной культуры» — защищенность рабочего места (0.90), — выявляющий меру доверия сотрудника организации и степень его уверенности в завтрашнем дне. Выделение данного фактора обусловлено скорее всего особым складом общественного сознания и спецификой российских организаций и отражает важность социальной защищенности рабочего места.

3.2. Факторные структуры проявлений ОС по разным подразделениям

Для проверки гипотезы о влиянии типа подразделения на проявления ОС была проведена процедура факторного анализа в различных группах сотрудников. Факторные решения представлены на рис. 2.

Для сотрудников **дополнительных офисов** характерна следующая факторная структура. В *первый фактор*, самый объемный по показателям, вошли оценка профессиональной и деловой ситуации и условий труда, позитивный личностный настрой, благоприятное эмоциональное состояние человека и его заинтересованность в работе. *Второй фактор* содержит показатели, отражающие негативный эмоциональный фон, отсутствие включенности в группу и положительной оценки своего руководителя, что определяется индивидуальным характером труда и накопленным хроническим напряжением. В *третий фактор* выделился показатель доверия организации и уверенности в завтрашнем дне.

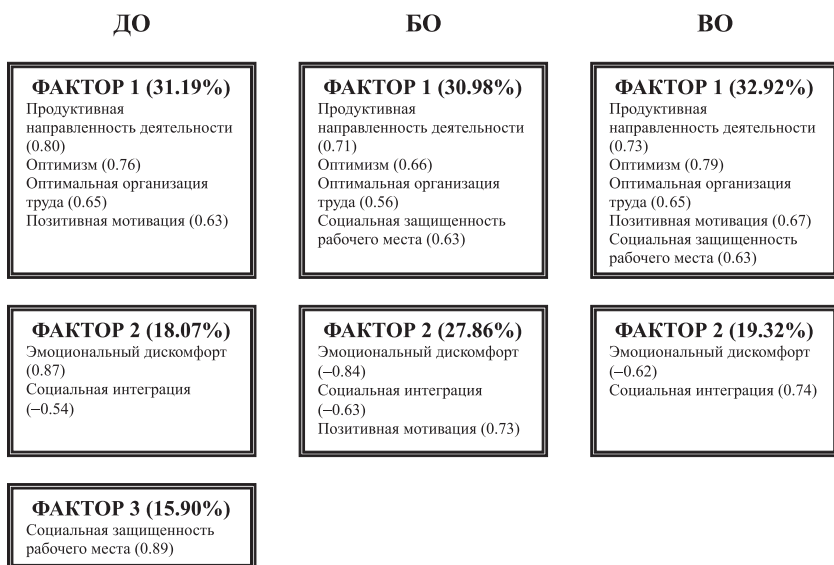


Рис. 2. Факторные структуры проявлений организационного стресса для разных подразделений банка: ДО — дополнительные офисы, БО — бизнес-отделы, ВО — внутренние отделы

Для сотрудников **бизнес-отделов** получена двухфакторная структура, в которой центральное место в *первом факторе* помимо позитивного личного отношения к жизни и работе, оценки условий труда и стрессогенности рабочей ситуации, а также организационных процессов в банке занимает показатель защищенности рабочего места. Во *второй фактор* входят такие показатели, как эмоционально-мотивационная направленность деятельности и включенность в группу, позитивное настроение и оптимальное функциональное состояние человека в работе, его отношения с коллективом и руководителем, а также оценка труда с точки зрения потенциальной мотивации сотрудника.

У сотрудников **внутренних отделов** также была выявлена структура из двух факторов. В *первый фактор* помимо продуктивной оценки деятельности и жизни вошли окрашенная положительными эмоциями заинтересованность в работе и в то же время недостаточная защищенность рабочего места. *Второй фактор* отражает включенность работников в групповые процессы и взаимоотношения с коллегами и начальником, а также отсутствие негативных эмоций любого рода.

В целом можно отметить большую степень сходства частных факторных структур с общей структурой, выделенной для всей выборки сотрудников отделения Сбербанка.

Обсуждение

Несмотря на то что для персонала обследованной организации характерно отсутствие каких-либо критических значений по показателям ОС или явно негативных тенденций, существующее положение нельзя назвать благоприятным. Такая характеристика оправдана тем, что однозначно позитивных проявлений также не выявлено: например, индексы С-комфорт, П-эмоции, П-мотивация, Г-сплоченность и оценка составляющих организационной культуры находятся в среднем диапазоне. Описанная по диагностическим показателям «ровная» картина ОС может свидетельствовать о наличии скрытых тенденций, которые пребывают в латентном состоянии, но при наличии неблагоприятных внешних или внутренних факторов могут получить негативное выражение.

Вместе с тем более дифференцированное исследование структуры проявлений ОС по разным подразделениям доказало свою целесообразность. В сравнительном анализе, несмотря на обнаруженные различия, выявлена общность сотрудников всех трех подразделений в позитивной оценке своей рабочей группы и руководителя, содержания деятельности, степени удовлетворенности работой в Сбербанке, а также в выделении приоритета ориентации на задачу. Достаточно большое количество близких оценок говорит о том, что выявленные различия отражают специфику внутренней субкультуры и целей деятельности конкретных подразделений. В целом это не сильно влияет на единство функционирования в целостной структуре обследуемого отделения Сбербанка.

Также отметим, что группу сотрудников дополнительных офисов можно обозначить как недостаточно благополучную, или «группу риска» (об этом говорит ряд показателей: вес стресса высокий, П-мотивация средняя, удовлетворенность работой средняя).

С помощью процедур статистического анализа показано несколько факторных структур (общая для всей выборки банковских сотрудников и частные), характерных для отдельных подразделений. В первый фактор во всех трех группах вошли показатели уровня работника и уровня организации, во второй — показатели уровня группы и частично уровня работника. Третий фактор выделился только в подразделении дополнительных офисов, и в него вошел показатель «защищенность рабочего места».

Для сотрудников, работающих в *дополнительных офисах* и в силу специфики деятельности наиболее подверженных стрессам, важна уверенность в сохранении работы в данной организации. У них показатель П-мотивация связан не только с позитивным, оптимистичным личным восприятием жизни, но и с организационными составляющими деятельности. У сотрудников *бизнес-отделов* уверенность в наличии работы в будущем сильно связана с характеристиками труда, оценкой организационных процессов в банке и личностным оптимизмом в отношении к окружающему. Для сотрудников *внутренних*

отделов характерно включение в один весомый фактор продуктивной оценки деятельности и жизни, положительных эмоций, заинтересованности в работе и в то же время недостаточной уверенности в защищенности рабочего места в банке.

Следовательно, можно заключить, что, несмотря на некоторые модификации, факторные структуры разных подразделений очень похожи между собой. Это свидетельствует о наличии в обследуемой выборке *единого синдрома* ОС, общего для работников всего отделения Сбербанка.

Выявленные факторы ОС можно распределить по введенным ранее уровням анализа, что дает нам объемный взгляд на синдром ОС в организации и подтверждает целесообразность выбора модели комплексной диагностики ОС по определенным диагностическим показателям: уровень *работника* — оптимистичное отношение к жизни (оптимизм), эмоциональный дискомфорт, позитивная мотивация, защищенность рабочего места; уровень *рабочей группы* — социальная интеграция в группе; уровень *организации как системы* — продуктивная направленность деятельности, оптимальная организация труда.

Выводы

1. В нашей работе было представлено определение ОС и модель его системной диагностики, а также продемонстрировано использование диагностического инструментария в эмпирическом исследовании. В целом реализованный комплексный подход к диагностике ОС у коллективного субъекта, охватывающий все уровни взаимодействия человека и организации, доказал свою эффективность в банковской структуре и может применяться в организациях другого профиля.

2. Выделение трех групп по критерию «тип подразделения» является обоснованным и может быть использовано в дальнейших исследованиях ОС. Анализ и сравнение показателей по группам необходимы для проверки предположения о том, что ОС — это не специфическое состояние сотрудников отдельных внутренних структур, а комплексное состояние организации как системы (см. определение).

3. В результате анализа данных, полученных в исследовании, описаны уровень выраженности и специфика проявлений ОС в целом по группе банковских сотрудников и для каждого типа подразделения.

4. В исследовании выявлены общая и специфические для подразделений факторные структуры проявлений ОС, характерные для обследованного контингента сотрудников Сбербанка. Также было установлено, что влияние фактора «тип подразделения» не носит прямого и непосредственного характера. Оно обусловлено целями и функциональной направленностью отделов, особенностями работающего в них персонала, системой мотивации, спецификой условий труда, социально-психологическим климатом и др.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Величковская С.Б.* Зависимость возникновения и развития стресса от факторов профессиональной деятельности педагогов: Дис. ... канд. психол. наук. М., 2005.
- Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. СПб., 2001.
- Занковский А.Н.* Организационная психология: Уч. пособие. М., 2000.
- Истратова О.Н., Эксакусто Т.В.* Справочник психолога-консультанта организации. Ростов н/Д, 2006.
- Кабаченко Т.С.* Психология в управлении человеческими ресурсами. СПб., 2003.
- Касл С.В.* Эпидемиологический подход к изучению стресса в труде // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: Хрестоматия / Сост. и ред. А.Б. Леонова, О.Н. Чернышева. М., 1995. С. 144—179.
- Кокс Т., Маккей К.* Трансактный подход к изучению производственного стресса // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: Хрестоматия / Сост. и ред. А.Б. Леонова, О.Н. Чернышева. М., 1995. С. 205—225.
- Кунер К.Л., Маршалл Дж.* Источники стресса «белых воротничков» // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: Хрестоматия / Сост. и ред. А.Б. Леонова, О.Н. Чернышева. М., 1995. С. 179—205.
- Леонова А.Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 2000. № 3. С. 4—21.
- Лютенс Ф.* Организационное поведение. М., 1999.
- Практикум по инженерной психологии и эргономике / Под ред. Ю.К. Стрелкова. М., 2003.
- Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. СПб., 2001.
- Трофимов С.* Организационный стресс в эпоху перемен: бороться или управлять? // Коммерческий директор. 2006. № 5. С. 25—33.
- Чикер В.А.* Психологическая диагностика организации и персонала. СПб., 2006.
- Хэман Дж.Р., Олджэм Гр., Дженсон Р., Пэдди К.* Новая стратегия обогащения работы // Стоу Барри М. Антология организационной психологии. М., 2005. С. 70—75.
- Beehr T.* An organizational psychology meta-model of occupational stress // Theories of organizational stress / Ed. by C.L. Cooper. N.Y., 2000. P. 6—27.
- Cartwright S., Cooper C.L., Murphy L.R.* Diagnosing a healthy organization: A proactive approach to stress in the workplace // Job stress intervention / Ed. by L.R. Murphy, J.J. Hurrell, S.L. Sauter, C.P. Keita. Washington, DC, 1996. P. 217—234.
- Cranwell-Ward J., Abbey A.* Organizational stress. Wales, UK, 2005.
- Le Blanc P., De Jonge J., Schaufeli W.* Job stress and health // Work and organizational psychology / Ed. by N. Chimel. Oxford, UK, 2000. P. 148—178.
- Quick J.C., Quick J.D., Nelson D.L., Hurrell J.J.* Preventive stress management in organizations. Washington, DC, 1997.
- Theorell T.* Job characteristics in a theoretical and practical health context // Theories of organizational stress / Ed. by C.L. Cooper. N.Y., 2000. P. 205—220.
- Theories of organizational stress / Ed. by C.L. Cooper. N.Y., 2000.