

УДК: 159

DOI: 10.25629/НС.2023.07.31

ВЛИЯНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА У СОТРУДНИКОВ ФИНАНСОВОГО-СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Глушко А.Н., Разина Т.В., Федотова Ю.С.

Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского

АННОТАЦИЯ

Данная статья посвящена изучению проблемы возникновения профессионального стресса. Базовой составляющей профессионального стресса является его биологическое происхождение, которое выявлено благодаря исследованиям Г. Селье. Понятие «профессиональный стресс» многогранно и имеет несколько форм представления. Безусловной задачей всех руководителей на рабочих местах является создание комфортных условий работы для сотрудников. Однако не только этот фактор является значимым и позволяет избежать стрессовых ситуаций. Почти все сотрудники социально-финансовой сферы сталкиваются с профессиональным стрессом в силу разных обстоятельств, что негативно сказывается на психологическом состоянии работников, результатах работы и функционировании компании. Следовательно, одной из важнейших задач руководителя является минимизация профессионального стресса у подчиненных. Для выявления путей борьбы с профессиональным стрессом у сотрудников социально-финансовой сферы важно понимать не только специфику возникновения, но и учитывать формы представления, внешние раздражители и факторы его развития. В ходе исследования было выявлено, что возникновение профессионального стресса происходит из-за ряда причин, различных по своей природе: функционал сотрудника, объединение сотрудником необходимых требований со стороны работодателя и собственных внутренних ценностей и принципов, эмоциональное состояние, межличностное взаимодействие с клиентами, необходимость совмещения противоречащих друг другу обязанностей, статус сотрудника. Все эти причины обосновываются влиянием трех ключевых факторов: социально-общественный фактор, внутриличностный фактор, фактор внутриорганизационной среды.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

профессиональный стресс, социальная сфера, возникновение стресса, эмоциональное состояние, условия труда.

ВВЕДЕНИЕ

В условиях неопределенности финансового положения в постиндустриальном обществе России, падения доходов и неблагоприятных социально-экономических условиях жизни населения рушатся долгосрочные планы, большинство финансово-социальных организаций устанавливают минимальные ставки по депозитам, а сотрудники неизменно воспринимают такое положение как стресс. Включается защитная реакция в виде незрелой формы поведения, приводящая к неизбежным ошибкам в финансовой сфере. Стабильность дохода гарантирует достойная зарплата, благодаря которой выстраивается высокая степень самооценки. В условиях неопределенности возникает потребность в адаптации к динамично меняющейся внешней среде и внутреннему психическому состоянию, формированию у персонала состояний страха и тревоги за свое будущее. Появление стресса у персонала объясняется постоянной сменой темпа и требований к профессиональной деятельности, возрастающими рисками потери прибыли к качеству и объему выполняемой работы, что нарушает эмоциональное равновесие и приводит к возникновению стресса. Финансовая стабильность организации является залогом психического комфорта и уверенности в завтрашнем дне сотрудников. Когда устойчивость

уклада нарушается, сотрудники начинают действовать инфантильно, что проявляется в крайнем пессимизме или крайнем оптимизме. В обоих случаях избегается ситуация конфликта. Это помогает им решать проблемы и принимать нужные финансовые решения с пользой для клиентов, сохраняя на определенное время ясность взгляда и зрелый ум. Экономический кризис учит сотрудников чувствовать потребности организма, осознавать страхи, находить внутри себя ресурс для поддержки самого себя и высокой работоспособности.

Интуитивно многие сотрудники начинают заниматься йогой, фитнесом, спортом. Преодолению профессионального стресса, способствуют оптимальные копинг-стратегии. Термин копинг (coping) в переводе с английского означает «преодоление, совладание» и близкое к копингу понятие как «переживание».

Разина Т.В. предлагает также рассматривать не только хронические, а и краткосрочные стрессовые состояния, также влияющие на состояние сотрудника: Тем не менее в каждой профессиональной деятельности возникают острые стрессовые, относительно краткосрочные ситуации, которые требуют напряжения всех сил и ресурсов организма (проведение важных глобальных мероприятий, сдача новых объектов, отчетов, прохождение проверок, аккредитаций, аттестаций, нештатные ситуации и т.п.), которые по силе своего воздействия значительно превосходят действие текущих стрессовых факторов, вызывающих хронический или острый стресс.

Данные факторы, однако, не оказывают столь глобального воздействия на профессионала, как факторы, вызывающие ПТСР, в частности, прямая угроза жизни отсутствует.

Эти стрессовые факторы и ситуации имеют ряд характеристик:

- являются неотъемлемыми этапами профессиональной деятельности и карьеры и поэтому ожидаемы (часто желанны), прогнозируемы;
- относительно кратковременны и редки;
- требуют поддерживать постоянно высокую интенсивность всех познавательных процессов и других функциональных систем организма;
- имеют высокую личностную значимость, входят в систему профессиональных и личностных ценностей;
- кардинально меняют профессиональную (а иногда и личную) жизнь человека;
- предполагают большую ответственность;
- даже при благоприятном разрешении ситуации возможны отсроченные последствия, деструктивно влияющие на функциональную надежность [12].

Профессиональный стресс вызывается целым набором негативных стресс-факторов, характерных для деятельности в социальной сфере. Типичными стресс-факторами в социальной сфере являются: низкий уровень оплаты труда; трудный и сложный объект труда (пенсионеры и люди с ограниченными возможностями); высокая степень ответственности; жесткий график, значительные переработки, конфликты в коллективе, невозможность принять участие в принятии решения, отсутствие карьерного роста, неопределенность должностных обязанностей. Стресс-факторы в каждой профессии и в каждой организации – уникальны, а это значит, что уровни стресса каждый раз нуждаются в отдельном исследовании. Обязательным условием для возникновения стресса является наличие экстремальных обстоятельств жизни и деятельности. Экстремальность – это понятие в большей степени субъективное. Зависит от ценностей и целей сотрудника, от характера восприятия им происходящих событий. Для успешного совладания со стрессом не обязательно изучать все возможные стресс-факторы, достаточно изучить симптомы стресса для их нейтрализации.

В настоящее время выделены 4 группы типичных симптомов стресса:

- 1) изменение функционирования познавательных процессов типичных для разных сотрудников: «скачка идей», нормальная активация мышления, «познавательный ступор»;

2) шаблонные эмоциональные реакции, характерные для переживания стресса: реакция борьбы, реакция бегства, реакция «смерти», эмоциональный хаос;

3) соматические симптомы стресса: снижение иммунитета, лабильность тонуса мускулатуры, нарушения сердечно-сосудистой системы, нарушения пищеварительной системы, нарушение привычного режима жизнедеятельности;

4) изменение социального поведения: снижение социальной активности, повышение конфликтности, изоляция, поиск помощи.

У каждого сотрудника складывается свой неповторимый комплекс симптомов, позволяющий с уверенностью оценить уровень профессионального стресса и разработать программу его преодоления.

Стресс профессиональный – разнообразный феномен, который может проявляться в различных реакциях организма субъекта на внезапно возникающие сложности в трудовой жизни индивида. Трудности, появляющиеся в связи с профессиональным стрессом, приспособлением к рабочей деятельности и способами организации стресс-менеджмента личности в разнообразных направлениях, изучались как в зарубежных, так и отечественных трудах [4].

Само понятие «стресс» было изначально введено в обиход психологической наукой в первой половине прошлого века. Уолтер Кэннон в своих трудах впервые использовал данный термин как обозначение причины реакции организма человека при непредсказуемых, возможно опасных и прочего рода ситуациях. При переводе с английского языка слово «стресс» определяется как «нажим, давление». Указанное понятие обозначало «нервно-психическое» напряжение – реакцию «бороться или бежать» (англ. Fight-orflightresponse), которая, в настоящее время, иногда называется стрессовой реактивностью [3].

В большинстве случаев «стресс» чаще всего связывают с именем одного из известнейших физиологов XX века, Гансом Селье. Во время обучения на медицинском факультете Ганс Селье встретился с ситуацией реакций организма на разнообразные соматические страдания. Данные реакции были отмечены Г. Селье впервые как «синдром просто болезни», вызываемой различными вредными агентами, который впоследствии получил распространение как синдром адаптации, или синдром биологического стресса [13].

Центральным содержанием его понимания концепции стресса могут являться несколько основополагающих составляющих.

1. Все живые организмы обладают изначальными механизмами регулирования состояния внутреннего равновесия или баланса деятельности собственных систем. Поддержание необходимого равновесия происходит благодаря процессам гомеостаза. Удержание гомеостаза необходимо для поддержания и исполнения жизненных задач организма.

2. Стрессовые факторы (интенсивные раздражители из внешней среды) могут нарушать требуемый баланс деятельности. Организм субъекта, соответствующим образом показывает реакцию на различного вида стрессор, тревожащий или радующий, неспецифическим физиологическим напряжением. Подобная реакция требуется для запуска защитно-адаптационных функций.

3. Формирование стресса и адаптация к нему включает в себя различные стадии. Продолжительность каждой и переход на следующую, происходит в зависимости от уровня сопротивляемости организма индивида, насыщенности и продолжительности по времени воздействия стресс-фактора.

4. При этом субъект обладает ограниченным количеством приспособительных механизмов для предотвращения и устранения стресса, следственно их уменьшение может привести к необратимым последствиям, в форме заболеваний и летальных исходов.

Стресс по Гансу Селье, проходит в 3 фазы развития:

- 1) реакция тревоги;
- 2) стадия резистентности (сопротивления);

3) стадия истощения [13].

Все эти фазы развития механизма стресса, возможно, отследить на достаточно длительном промежутке времени. При этом отмечается, что насыщенность реакций личности может зависеть не столько от составляющих стрессора, сколько от индивидуального значения воздействующего фактора.

Для понимания сути «стресса» следует рассмотреть исследования профессионального стресса. Для этого важно увидеть концепции, которые являются базовыми в изучении профессионального стресса как психологической категории:

- 1) экологический подход;
- 2) транзактный подход;
- 3) регуляторный подход [10].

Экологический подход начал свое развитие в конце прошлого столетия, во время начавшегося регулярного изучения удовлетворенностью качества жизни и определения рисков факторов для состояния здоровья сотрудников, в зависимости от их профессиональной деятельности, в том числе оценивания психологической и физической интенсивности труда. В озвученном подходе стресс определен как результат отсутствия баланса между необходимыми внешними требованиями и присутствующими у субъекта ресурсами. Дисбаланс проявляется в случае несоответствия между потребностями окружающей среды и ограниченным наличием резервов у личности. Стресс в данном случае может определяться как наличие неслучайной взаимосвязанности между причинами повышения интенсивности трудовой деятельности и их неблагоприятными результатами. Последствия могут проявлять себя в форме истощения, ухудшения физического самочувствия, и одновременно, в снижении эффективности трудовой деятельности, также в негативном психическом состоянии работающего субъекта [8].

Свою концепцию на природу возникновения стресса предложил Р. Лазарус в середине 1970 гг., который положил начало транзактному подходу для изучения организационного стресса, положившего начало распространения когнитивных теорий стресса. Дифференцировав определения психологического и физиологического стресса, исследователь акцентировал внимание на том, что в первом случае реакцию на сложную ситуацию имеет смысл понимать, как «...процесс развития индивидуально личностных форм адаптации в условиях деятельности, осложненной различными факторами» [5].

Основными составляющими данного процесса проявляются когнитивные оценки сложившейся обстановки и объективизация наличия потенциальных внутренних возможностей преодоления сложностей, так называемых «копинг-стратегий».

В регуляторном подходе стресс описывается как один из факторов необходимого профессионального развития и самореализации человека. Стресс в данном случае может анализироваться как состояние, которое представляется результатом модификации нормализации механизмов деятельности поведения субъекта. По результатам исследований было определено, что стрессовые состояния способны изменять в лучшую сторону показатели труда, в случаях, если, они не способствуют образованию перегрузок и выступают как требуемая мобилизация. Более того, подобные сложные ситуации напряженности, возможно, выдержать за счет создания новых ценностей, так как одна из основных ролей во время приспособления к стрессу относится к смысловой среде человека [1].

Для оценки уровня профессионального стресса, необходимо следовать определенной иерархии оценочных показателей:

1. Предложенный в теориях экологического подхода анализ сложившейся, стрессовой жизненной ситуации.

Каким образом развивается профессиональный стресс с точки зрения усугубления негативных последствий для человека, и вследствие каких причин и факторов данный стресс получает свое дальнейшее формирование?

2. С позиции транзактного подхода провести анализ динамики изменений. Подобные показатели воспроизводят тяжесть воздействия стресс-факторов на индивидуальное восприятие профессиональной (жизненной) ситуации и персональное проживание стрессовых состояний.

3. Описанное в теориях регуляторного подхода актуализированные способы саморегуляции и формирование адаптационного потенциала в психологических и физиологических системах организма [16].

Выделяют несколько видов профессионального стресса:

1. Информационный, связанный с высокой умственной нагрузкой.

2. Эмоциональный, связан с неумением приспосабливаться к условиям работы, неудовлетворенностью результатами профессиональной деятельности вследствие конфликтных ситуаций.

3. Коммуникативный возникает из-за трудностей в общении с другими людьми, неумения найти к ним подход и противостоять чужому влиянию [7].

Стресс-факторы развития профессионального стресса у работников финансово-социальной сферы.

Рабочий функционал сотрудников финансово-социальной сферы имеет отношение к сфере деятельности с высоким уровнем ответственности за финансовое обеспечение, здоровье и благосостояние жизни, как отдельных клиентов, так и целых групп населения. Регулярные напряженные ситуации, в которых могут оказаться работники в результате достаточно сложных вариантов контактов с клиентами, постоянное погружение в суть проблем заказчиков, недостаточная личная защищенность, сложность совмещения выполнения ожиданий от руководства и внутренних моральных ценностей могут оказывать отрицательное воздействие на сотрудников финансово-социальной сферы.

Поднимая вопросы работы в данной сфере, в первую очередь, имеет смысл отметить ее направленность в ключе взаимодействия «человек-человек» и лишь потом ее практическую специфику. К сфере финансово-социальной деятельности относится большое количество профессиональных направлений: банковский и туристический сектор, страхование, маркетинг, закупки, рынок капитала и ценных бумаг, брокерские услуги, благотворительность, социальная работа.

Факторы развития профессионального стресса в финансово-социальной сфере различны. Одним из факторов может быть функционал сотрудника. Рабочий функционал вне зависимости от карьерной иерархии может вызывать сложные эмоциональные состояния у сотрудников. В финансово-социальной сфере в системе «человек-человек» принимает участие как просто консультант, который встречает посетителей на входе, например, в офис банка и уточняет их потребность, которая привела их в отделение, так и специалист, предлагающий конкретные услуги, удовлетворяющие пожелания заказчика, также менеджер, взаимодействующий с отдельными категориями клиентов, выделяемых по возрастным, финансовым и иным признакам. Непосредственное участие во взаимодействии принимает и руководитель, в задачи которого входит разрешение конфликтных ситуаций со стороны линейных специалистов и клиентов [14].

Не менее важным нюансом, влияющим на самочувствие работников, является необходимость объединения сотрудником в своей деятельности необходимых требований со стороны работодателя (как например сбор плановых показателей) и собственных внутренних ценностей и принципов (помощь и поддержка, обратившегося к нему клиента). Не всегда эти факторы благополучно сосуществуют друг с другом, встречаются случаи, при которых профессионал встает перед выбором, предложения и продажи необходимого, «зашитого» в целевые показатели продукта, который оказывает влияние на его материальное вознаграждение и репутацию в глазах руководства и обеспечения осуществления реальной потребности клиента, которая может идти в разрез с требованиями результативности. Подобные ситуации не могут не влиять на эмоциональное состояние сотрудников, практически поневоле поставленных перед обозначенным выбором.

Важность вопросов эмоционального состояния, едва ли нужно обосновывать. Какие бы факторы и обстоятельства не влияли на поведение индивидуума, определяющими для него, они становятся лишь момент проникновения в эмоциональную сферу отношений человека, и нахождения там своего места во внутренней системе ценностей. Эмоциональное состояние личности иллюстрирует свое влияние на процессы выполнения профессиональной деятельности, в семейных взаимоотношениях, в культуре и творчестве, в саморазвитии и актуализации человека. Одной из самых главных функций эмоций может являться взаимодействие сотрудников друг с другом, определение состояния партнера по контакту, улучшенный настрой на совместные дела.

Еще одним фактором развития профессионального стресса в финансово-социальной сфере можно назвать межличностное взаимодействие. В процессе взаимоотношений каждый может испытать на себе воздействие партнеров по контакту. Причем, следует отметить, что с одной категорией людей общаться может быть комфортно и легко, тогда как с другими, ощущается напряжение и дискомфорт. Более того, даже находясь не рядом, физически на удаленном расстоянии, люди могли чувствовать эмоциональное состояние своих близких. Также можно столкнуться с тем, что партнер по взаимодействию как будто бы может передавать свое внутреннее состояние, то заражая своей энергией и активностью, то транслируя негатив и напряжение [11].

Работники социально-финансовой сферы, по специфике своей деятельности, постоянно включены в общение со своими клиентами, которое может быть как длительным, так и кратковременным, так же как и остальные специалисты системы «человек – человек», могут испытывать высокий уровень эмоционального напряжения, вплоть до синдрома «эмоционального выгорания», который может показать себя в форме физического и психического истощения, появившегося в результате активного взаимодействия с клиентами и заказчиками, сопряженного с различным спектром эмоциональных состояний и интеллектуальной сложностью. Также на это может оказывать влияние, необходимость использования сотрудником социально-финансовой сферы, не только своих профессиональных и функциональных навыков, а и личностного включения в ситуацию другого человека, в некотором роде являясь «эмоциональным донором».

Отличительными характеристиками этого фактора могут являться: повышенная тревожность; непрекращающееся ожидание негативных реакций от руководства или клиентов; эмоциональное равнодушие и усталость; отсутствие удовлетворения от выполняемой работы и др. Все эти проявления, могут быть реакцией на постоянные конфликты, возникающие при рабочем взаимодействии с другими людьми, особенно с теми из них, кто сам находится в сложной финансовой или социальной ситуации. Для любого сотрудника подобный профессиональный стресс может являться достаточно болезненным и деструктивным, для организации в целом, выгорание работников может приводить к снижению результативности и сложностями с кадровым планированием и удержанием.

Обращает на себя внимание необходимость совмещения противоречащих друг другу обязанностей, как например, ранее прописанное выполнение плановых показателей, по определенным видам финансовых и прочих продуктов, вне зависимости от конкретных потребностей и пожеланий пришедшего к сотруднику клиента. Таким образом, сотрудник ставится перед необходимостью выбора, оправдать ожидания компании-работодателя, собрав необходимые цифры или же все-таки, качественно обслужить человека, оказав ему консультацию в соответствии с пожеланиями, пусть это даже идет в разрез с продажей требуемого продукта. При этом, парадокс состоит в том, что при любом варианте выбора, чьи-то ожидания останутся неудовлетворенными, и сотрудник изначально может находиться в нестабильной, неустойчивой позиции, регулярном ожидании негативной реакции от любой из сторон, включенных в его профессиональное общение. Подобная реакция может непосредственным образом повлиять на будущее работника финансово-социальной сферы, как в отношении материального вознаграждения, так и карьерных перспектив, и репутационных рисков. Что не может, не вызывать, дополнительные сложные эмоциональные состояния у сотрудников.

Значимым фактором развития профессионального стресса можно выделить оказание влияния. В практической работе это означает плановое продвижение к необходимым результатам при использовании определенных методов. Влияние, проявляет себя, как процесс взаимоотношений нескольких сторон, эффективность которого может зависеть от умения сотрудника успешно воздействовать на принятие решений со стороны клиента, а также, благожелательное восприятие со стороны клиента, направленного на него воздействия. Также этот процесс является обоюдным потому что, на клиента влияют не только слова и поведение сотрудника, а и внутренние качества, плюс отношение самого человека к работнику как к субъекту ответного воздействия, так как сам сотрудник социально-финансовой сферы, может испытывать на себе непосредственное влияние партнера по контакту, через его ответное отношение к поступкам и личности работника [2].

К этому же фактору можно отнести другое направление использования навыков сотрудников описываемой сферы – это различный и неоднородный подход к каждому клиенту, который также является оказанием влияния. Здесь требуется знания различных потребностей человека, его многообразных реакций и возражений на предложения, возможного предыдущего позитивного или негативного опыта. Также важна специализация работника, как при выполнении ожиданий руководства, так и при взаимодействии с различными категориями клиентов. Одни могут отличаться в области знаний по кредитным продуктам, для предложения вариантов в случае недостатка финансов, другие наоборот, могут специализироваться в направлении правильного распределения и размещения финансовых потоков, третьи в защите и сохранении жизни, здоровья и благосостояния клиента. Подобная направленность требует узкоспециализированных знаний, юридических оснований, государственного законодательства.

Статус сотрудника, может проявляться, воспроизведением того положения, уровень которого он занимает в социуме. Репутация может формироваться в ходе выстраивания взаимоотношений с окружением. Чем большее количество людей вовлечено во взаимодействие с профессионалом, и подтверждает его способности, компетентность, благожелательность и ответственное отношение, тем выше статус и репутация.

Рассматривая детально информацию о специфике профессиональной деятельности сотрудника социально-финансовой сферы и его внутренних качествах, можно сделать вывод о том, что данная сфера предъявляет определенный ряд требований к специалисту, включающий в себя помимо академических знаний и навыков, также определенные способности, без которых осуществление подобной деятельности будет затруднительным или даже невозможным. Среди необходимых качеств можно обозначить такие, как высокий уровень ответственности, порядочность, уважение и терпимость к другим людям, эмоциональная гибкость и устойчивость, готовность к диалогу, достаточный уровень уверенности, способность быстро адаптироваться в ситуации активных изменений.

Можно предположить, что нижеперечисленные факторы, косвенно оказывают влияние на профессиональную деформацию сотрудников финансово-социальной сферы:

- отсутствие признания реальных результатов и достижений;
- строгая регламентация и невозможность независимости выбора (собственного стиля профессионального процесса, вариантов развития и роста и т.п.);
- рассогласованность между внутренними ценностными требованиями к рабочей деятельности и фактической обстановке во время выполнения требуемых профессиональных обязанностей;
- лимитирование устремлений сотрудника к изучению и получению инновационных разработок, сдерживание его инициатив по апробированию новых знаний и прогрессивных технологий;
- обесценивание общественной значимости и репутации занимаемой должности;
- социальные сложности [15].

В подобные моменты профессионал может чувствовать неудовлетворение по причине несоответствия между фактической рабочей обстановкой и ее видением со стороны.

Также выделяют условия, которые влияют на возникновение профессионального стресса у сотрудников финансово-социальной сферы.

1. Социально-психологические условия. Для большинства специалистов важна оценка со стороны их профессиональной репутации. То место, которое может занимать выбранная рабочая специальность. Как я выгляжу в восприятии других людей? Оказывает как положительное, так и отрицательное влияние на эмоциональное состояние и самооценка сотрудника.

2. Личностные условия. Как было показано выше, в большей степени подвержены эмоциональному выгоранию на работе, не те сотрудники, которые относятся к своему рабочему функционалу более или менее спокойно, и даже в какой-то степени равнодушно, а, напротив, специалисты, которые изначально сознательно выбрали финансово-социальную сферу для своей профессиональной самореализации, для кого подобная работа социально значима, осознанно выбрана, и включает в себя особое отношение к приходящим клиентам и коллегам.

Сострадающий, увлеченный своей работой, сфокусированный на других, не всегда достаточно правильно оценивающий реальность, со слабым уровнем готовности к спокойному реагированию на стресс-факторы сотрудник, может стать ярким примером активно развивающихся симптомов профессионального стресса. При этом высказаны и прямо противоположные точки зрения. Например, по мнению, Б. Махер, некий радикализм и слабый уровень способности к сопереживанию вкупе с крайне высокой приверженностью к выбранной профессиональной деятельности и реагированием на сложные ситуации, непримиримостью и одновременно отсутствием непосредственных действий и возможности достижения запланированных результатов в установленные сроки также может активизировать проявление профессионального стресса [9].

3. Отсутствие ресурсов. Данный фактор характеризуется тем, что сам по себе рабочий функционал может быть трудновыполнимым по своей сущности, при этом, одновременно быть плохо организованным, содержать недостаточное количество средств и времени для реализации, иллюстрировать неправильно выбранный стиль поведения и излишний контроль, снижающий инициативу и творчество в работе. Также развитию профессионального стресса в финансово-социальной сфере может содействовать непрозрачность задач и требований, предъявляемых к сотруднику социальной сферы [6].

Таким образом, профессиональный стресс – это психоэмоциональное напряжение, неравновесное состояние работника, которое возникает у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью.

В силу специфики возникновения профессиональный стресс приводит к различным последствиям. Негативные последствия могут проявлять себя в форме истощения, ухудшения физического самочувствия, и одновременно снижении эффективности трудовой деятельности, также в негативном психическом состоянии работающего субъекта. Позитивные последствия могут быть определены как измененные в лучшую сторону показатели труда, в случаях, если, они выступают как требуемая мобилизация, а также создание новых ценностей.

Ключевыми факторами развития профессионального стресса в финансово-социальной сфере являются функционал сотрудника, эмоциональное состояние, межличностное взаимодействие, необходимость совмещения противоречащих друг другу обязанностей, оказание влияния. При этом дополнительными условиями, оказывающие влияние на возникновение профессионального стресса можно назвать социально-психологические условия, личностный фактор и организация профессиональной среды.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Абрамова, Г. С. Практическая психология: учебное пособие: [16+] / Г. С. Абрамова. – Москва: Прометей, 2018. – 541 с.

2. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 283 с.
3. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб.: Питер, 2002. – 322 с.
4. Зинченко, Е. В. Психологические аспекты стресса: учебное пособие / Е. В. Зинченко; Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2017. – 91 с.
5. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования [Текст] / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс / под ред. Л. Леви. Л.: Медицина, 1970.
6. Мандель, Б. Р. Основы психологии труда: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования: [12+] / Б. Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 372 с.
7. Мандель, Б. Р. Современная психология управления. Модульный курс. ФГОС-3+: учебное пособие: [16+] / Б. Р. Мандель. – Изд. 2-е, стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 350 с.
8. Муздыбаев, К. Стратегии совладания с жизненными трудностями/ К. Муздыбаев // Журнал социологии и социальной антропологии. -1998. – №2. – С. 100-111.
9. Одинцова, М. А. Психология стресса: учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Н. Л. Захарова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 299 с.
10. Пичугин, В. Г. Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие: [16+] / В. Г. Пичугин; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Прометей, 2020. – 145 с.
11. Пырьев, Е. А. Психология труда: учебное пособие: [16+] / Е. А. Пырьев. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 457 с.
12. Разина Т.В. Влияние стресса, вызванного защитой диссертации, на мотивацию научной деятельности // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2017. Т.2. № 3. С. 60-85.
13. Селье Г. Стресс без дистресса [Электронный ресурс]. URL: <http://psyberia.ru/book/distress.pdf>.
14. Судаков К.В. Стресс: Постулаты, анализ с позиций общей теории функциональных систем // Патол. физиология и эксперим. терапия. 1992. Вып. 4. С. 86-93.
15. Фонарев А.Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации // Вопросы психологии. 1997. №2.
16. Яковлев Е.В., Леонтьев О.В., Гневыхшев Е.Н. Психология стресса: Учебное пособие. — СПб.: Изд-во Университета при МПА ЕвразЭС, 2020. 94 с.

IMPACT OF ACTIVITIES ON OCCASION OF PROFESSIONAL STRESS AMONG FINANCIAL AND SOCIAL EMPLOYEES

Glushko A.N., Razina T.V., Fedotova Yu.S.

University of World Civilizations named after V.V. Zhirinovsky

ABSTRACT

This article is devoted to the study of the problem of the emergence of professional stress. The basic component of occupational stress is its biological origin, which was revealed through the research of G. Selye. The concept of «professional stress» is multifaceted and has several forms of presentation. The absolute task of all managers in the workplace is to create comfortable working

conditions for co-workers. However, not only this factor is significant and allows you to avoid stressful situations. Almost all employees in the social and financial sector face professional stress due to various circumstances, which negatively affects the psychological state of employees, the results of work and the functioning of the company. Therefore, one of the most important tasks of the leader is to minimize the professional stress of subordinates. To identify ways to deal with professional stress among employees of the social and financial sphere, it is important to understand not only the specifics of the occurrence, but also take into account the forms of representation, external stimuli and factors of its development. In the course of the study, it was revealed that the occurrence of professional stress occurs due to a number of reasons that are different in nature: the employee's functionality, the employee's unification of the necessary requirements from the employer and their own internal values and principles, emotional state, interpersonal interaction with clients, the need to combination of conflicting duties, the status of an employee. All these reasons are substantiated by the influence of three key factors: the social and public factor, the intrapersonal factor, the factor of the internal organizational environment.

KEYWORDS

professional stress, social sphere, occurrence of stress, emotional state, working conditions.