

DOI: 10.25629/НС.2025.05.23

УДК: 159

ВАК: 5.3.3 Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика

КОМПЛЕКСНАЯ МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ ОТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА СОТРУДНИКОВ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

Федотова Ю.С.

Университет Мировых Цивилизаций имени В.В. Жириновского

Аннотация

В статье рассматривается актуальная проблема психологической защиты от профессионального стресса у сотрудников страховых компаний, деятельность которых сопряжена с высоким уровнем эмоциональной нагрузки и ответственности. Основная цель исследования – построение комплексной модели психологической защиты, способствующей снижению профессионального стресса у сотрудников страховых компаний. В работе анализируются теоретические подходы к пониманию психологической защиты и профессионального стресса. На основе полученных данных проводится анализ существующих моделей, включающих комплекс взаимосвязанных стратегий и техник психологической защиты, таких как когнитивная переоценка, эмоциональная регуляция, социальная поддержка и методы релаксации. На основе выявленных в них недостатков разрабатывается комплексная модель, решающая обнаруженные сложности. Представленная комплексная модель может быть использована для разработки практических программ по профилактике и коррекции профессионального стресса в страховых компаниях, а также в других сферах деятельности, связанных с высоким уровнем стрессогенных факторов. Результаты исследования имеют практическую значимость для руководителей, психологов и HR-специалистов, заинтересованных в создании благоприятной рабочей среды и поддержании психического здоровья сотрудников.

Ключевые слова

профессиональный стресс, профессиональное выгорание, причины стресса, эмоциональное состояние, психологический климат, психическое здоровье, уровень стресса

Введение

В активно-развивающихся социально-экономических условиях жизни современного общества большинство страховых компаний неизменно испытывают потребность в адаптации к динамично меняющейся внешней и внутренней среде, что вызывает формирование у персонала различных видов стресса и требует построение модели психологической защиты. В страховых компаниях профессиональный стресс возникает как в процессе коммуникации на межличностном уровне, так и под воздействием объективных профессиональных факторов. В результате чего профессиональный стресс влияет на работоспособность и здоровье работника, а как следствие на производительность и качество его труда, что влечет за собой проблемы в профессиональной деятельности компании в целом.

Проблема профессионального стресса начала изучаться психологами лишь в конце XX века. В изучение данной проблемы внесли вклад такие ученые и психологи как: Бем С., Бодров

В.А., Глушко А. Н., Куликова Т.И., Кон И.С., Разина Т. В., Щербатых Ю.В. и другие. В результате анализа данной проблемы удалось выделить направлений работы с профессиональным стрессом.

Профессиональная деятельность требует полной отдачи сил и зачастую занимает вне рабочее время, что, безусловно, ограничивает личную жизнь сотрудников. Такой образ жизни приводит к серьезным негативным последствиям и как следствие вызывает профессиональный стресс. Следовательно, необходим поиск и нахождение различных вариантов решения возникшей проблематики.

К тому же, в текущий момент, превалирует идея о том, что проблемы психического здоровья связаны с дисбалансом между работой и личной жизнью и социальной изоляцией. Всемирная Организация Здравоохранения (ВОЗ) предполагает, что четверть населения мира испытывает какие-либо проблемы с психическим здоровьем в течение своей жизни, причем депрессия является четвертой ведущей причиной заболевания во всем мире [26]. Безусловным участником данного процесса является профессиональный стресс.

В настоящий момент в открытых источниках представлено множество информации о причинах возникновения профессионального стресса, представлены различные рекомендации по его минимизации. Однако, в процессе анализа отечественной и зарубежной литературы было установлено, что существующие модели психологической защиты от профессионального стресса имеют достаточные недоработки, что может являться значительным упущением. Стресс-факторы в каждой профессии и в каждой организации – уникальны, это означает, что уровень профессионального стресса каждый раз нуждается в отдельном исследовании.

Построение модели психологической защиты от профессионального стресса предполагает разработку путей и конкретных рекомендаций для сотрудников страховых компаний, которые могут помочь в их профессиональной деятельности, что позволит учесть специфику стрессогенных факторов в ней.

В связи с этим проведено исследование, имеющее целью построение комплексной модели психологической защиты от профессионального стресса сотрудников страховых компаний.

Результаты исследования

Изучение стрессовых расстройств при выполнении рабочих процессов показало, что профессиональный стресс – является специализированной формой стресса, имеющей собственные отличительные черты процессных изменений на различных уровнях.

Анализ современных отечественных и зарубежных исследований причины профессионального стресса работников в организации, позволил выделить три большие группы факторов профессионального стресса [19].

Первая группа – внешние причины – как один из примеров, финансовый коллапс со стороны сотрудника или работодателя, увеличение политической нестабильности в социуме на международной или внутренней арене, неконтролируемое изменение стоимости курса национальной валюты, дефицит рабочих мест [11].

Второе сочетание факторов – это источники, которые зависят от компании-работодателя. Имеет смысл разделить предложенную группу на следующие составляющие:

1) особенности рабочего функционала (трудность выполняемых процессов, инициатива и независимость при исполнении задач, уровень серьезности; производственные условия: степень риска поставленной задачи, шумовой уровень, параметры освещенности и т.п.);

2) сложная и непрозрачная система постановки и определения ролей (рассогласованность между фактически оформленными и практически реализуемыми ожиданиями от поведения сотрудников, разногласия ролей);

3) коммуникация в рабочей группе (недостаток взаимопомощи, сложности с взаимодействием);

4) замысловатая, сложная в понимании и применении структура иерархии (как вариант, сложноподчиненная система в организации, подразумевающая под собой двойное или тройное соподчинение одного работника сразу нескольким функциональным руководителям, которая достаточно часто может являться причиной возникновения стресса для сотрудника, принужденного в одно и то же время выполнять задачи различных менеджеров, которые к тому же, могут противоречить друг другу);

5) стиль руководства (использование директивного способа управления, влекущего за собой ощущение небезопасности у работника, постоянного чувства угнетения, возможного состояния страха [11]).

Третий блок причин – факторы, которые включают в себя персону непосредственно самого сотрудника – это могут быть индивидуальные сложности, отличительные особенности личности, характера и темперамента работников.

Помимо этого, к источникам и причинам, которые могут провоцировать или наоборот ограничивать проявление стресса у работников организаций, возможно отнести:

1. Профессиональный стаж. Безусловно, сотрудник может ощущать симптомы выгорания от неизменно долгого и однообразного нахождения в одной организации на однотипном рабочем месте; при этом, опыт работы может быть и довольно интенсивной причиной, которая препятствует и ограничивает профессиональный стресс. Существует закономерность, чем более долгий срок находятся работники в организации, тем легче они приспосабливаются к требованиям функционала в компании, благополучнее могут справляться с препятствиями и устранять сложности в работе.

2. Оценка и восприятие рабочей ситуации. Индивидуумы достаточно часто могут оценивать происходящие события, не такими, какими они являются в объективной реальности, а такими, какими они лишь могут казаться конкретному сотруднику в текущий момент. Как пример, грядущий уход с работы в связи с ликвидацией компании один человек ощущает, как окончание профессионального пути, в то время как второй, – настроен крайне позитивно, планируя в короткие сроки найти новую занятость или как вариант, организовать собственный проект.

3. Наличие в жизни близкого круга поддержки, среди семьи, друзей и коллег – может положительно влиять на устранение внутренней напряженности человека и справляться с профессиональными стрессами. Одновременно, требуя ответной реакции в виде аналогичной поддержки, что не может не влиять на состояние сотрудника.

4. Предпринимаемые попытки с целью изменения ситуации в лучшую сторону (активная деятельность, сосредоточенная на борьбе с появившимися сложностями), может в большей степени, содействовать преодолению стрессовых факторов, чем инертный принцип переживания и безучастности к возникшей проблематике [23].

Исследователи (Дхандапани А., Армугам С., Чатурведи С.) предлагают 6 основных причин стресса среди сотрудников (рисунок 1).

Причины возникновения профессионального стресса разделяют на две группы: объективные – не имеющие отношения к личности сотрудника и субъективные – зависящие от индивидуальности работника (контролируемые сотрудником).

Из объективных источников выделяются:

1) условия производственной сферы (уровень шумового загрязнения, чистоты воздуха, манипуляции с неорганическими, вредными веществами);

2) форс-мажорные, непредсказуемо возникающие обстоятельства (аварийные ситуации, нарушения сроков и условий поставок);

3) условия организации труда (как пример, некомфортное оборудование для рабочих процедур или напряженная и долговременная деятельность), сюда же можно отнести неудобное положение тела при выполнении задач)) [4, с. 87].



Рисунок 1 – Причины и источники стресса в исследованиях [20, с. 112]

К субъективным причинам следует относить внутриличностные и межличностные. В первую группу относятся:

- 1) индивидуальные, персональные (сомнения в собственных силах и возможностях, опасения ошибок, сниженная мотивация, непонимание вариантов собственного будущего);
- 2) физическое состояние сотрудников;
- 3) профессиональные навыки (к примеру, отсутствие профессионального опыта).

Ко второй группе относят:

- 1) нарушение внутренних коммуникаций (нечеткое целеполагание, диктатура);
- 2) слабый психологический климат (интриги, отсутствие взаимоподдержки);
- 3) внешние внеорганизационные факторы (заказчики, конкурирующие организации, бюрократический внешний аппарат, криминальные структуры) [2].

Нельзя не сказать о важном аспекте – психологической устойчивости, которая напрямую влияет на возникновение профессионального стресса у сотрудников страховой сферы. Исследования А. Реана (2002) показывают, что «психологическая устойчивость – устойчивость личности к воздействиям социальной среды, в том числе к воздействиям субъектов межличностного взаимодействия» [13, с. 304].

Опираясь на исследования А. Реана, работник, обладающий внутренней устойчивостью, может выстраивать свое поведение по следующей схеме: постановка цели – стимулирование, побуждение к действию, в соответствии с определенной целью – непосредственно поведение, обращенное на реализацию стимула – осмысление препятствий – проживание отрицательной

внутренней реакции – определение вариантов, помогающих преодолению трудностей – усмирение интенсивных отрицательных эмоций – восстановление нормального функционирования. В то время как, сотрудник, который не обладает внутренней устойчивостью, возможно, будет демонстрировать следующий вариант: понимание цели, стимула – непосредственно поведение, обращенное на реализацию – осмысление препятствий – проживание отрицательной внутренней реакции – беспорядочные попытки разрешения фрустрационных обстоятельств – приумножение постигаемых сложностей – повышение объема и величины отрицательной эмоциональной реакции – снижение функциональных процессов – уменьшение стимуляции напрямую до отказа от реализации задачи. Наглядно представленные схемы продемонстрированы на рисунке 2.



Рисунок 2 – Схема поведения сотрудника по А. Реана [13, с. 308]

Из представленной схемы видно, что ключевой разницей в поведении сотрудника является тот факт, что сотрудник с психологической устойчивостью принимает трудности и преодолевает их тем самым достигая цели, сотрудник, не обладающий психологической устойчивостью, погружается в отрицательные эмоции, тем самым преумножая препятствия, и, следовательно, не достигая поставленной цели.

Безусловно, стрессовые ситуации нельзя исключить из профессиональной жизни сотрудников страховых компаний, поскольку их работа связана с постоянным контактом с клиентами,

систематическими коммуникациями с разными типами личностей, также перед ними стоит важная задача – контроль финансовых средств, чему часто сопутствует нервно-психическое напряжение и пристальный контроль, как следствие, быстрая утомляемость. По этой причине, стержневой задачей является выработка устойчивости к различным сложным моментам, появляющимся при выполнении рабочего функционала. Устойчивость работника к отрицательным влияниям профессиональной жизни – это многослойная система, состоящая из минимум нескольких факторов, которые способны удерживать внутренние и внешние процессы, в сбалансированном, равновесном состоянии, показывать высокий уровень приспособляемости к внешним, фрустрирующим обстоятельствам, которые смогут обеспечивать эмоциональную безопасность специалиста, содействуя его профессиональной самореализации и личностному саморазвитию, с соответствующими как по времени, так и по способам разрешения внутренних конфликтов.

Иванова С. П. выделяет три формы устойчивости:

- 1) стойкость: рассматривается как способность сопротивляться появляющимся сложностям;
- 2) уравновешенность: умение равномерно распределять имеющиеся ресурсы и интенсивность ответного отклика меры воздействия и важности влияющих стимулов;
- 3) сопротивляемость: способность оказывать сопротивление факторам, которых ограничивают внутреннюю свободу при самостоятельном определении жизненных направлений, принципиальных решений, ценностей и прочее [7, с. 105].

Процедура сопротивления отрицательным влияниям профессиональной среды формируется в процессе роста и развития сотрудника, и напрямую зависит от осознания тех возможностей, того потенциала, который имеется у самого человека, а также, наработанного в прошлом опыта в аналогичных обстоятельствах, и выбранными вариантами для борьбы с образующимися сложностями.

Освещая вопросы профессионального стресса, нельзя не отметить важное частое явление – «профессиональное выгорание». Под данным термином подразумевают ощущение истощения как эмоционального, так и органического, и интеллектуального, которое и способно проявляться в профессиях финансово-социальной сферы, куда также относятся страховые компании [25].

Само понятие профессионального выгорания имеет поликомпонентный состав, который может включать в себя ощущение моральной истощенности, возможную дереализацию и уменьшение собственных профессиональных результатов. Величина насыщенности описываемого синдрома может напрямую быть зависимой от актуальных, жизненных алгоритмов, которыми пользуется индивидуум. Значительная степень выгорания обнаруживается у сотрудников, которые могут проявлять бездеятельность при работе со стрессовыми факторами. При этом люди, с инициативной жизненной стратегией по отношению к стрессовым ситуациям, меньше предрасположены к профессиональному выгоранию [12].

Изучение выше обозначенного феномена сформировало вывод о том, что данный синдром может представлять собой выработанный за ограниченный жизненный период алгоритм эмоционального, а по большей части – рабочего образа действий. В конечном счете, профессиональное выгорание представляется своеобразным адаптивным специализированным механизмом, т.к. санкционирует сотруднику беречь собственные ресурсы при их расходовании.

По мнению Маслач К., на профессиональное выгорание могут влиять следующие факторы, они подразделяются на две составляющие: внешние и внутренние.

К внешним причинам описываемого синдрома могут быть отнесены:

1. Неизменная, длительная интенсивная психоэмоциональная активность.

Активная работа с людьми, предполагающая постоянный информационный обмен и выстраивание межличностных отношений, требует от специалиста высокого уровня коммуникабельности. Функционал, основанный на регулярном взаимодействии с окружающими, обязывает непрерывно совершенствовать умения общения, эффективно используя эмоциональные проявления и

разнообразные способы коммуникации. В частности, необходимо активно формулировать и реализовывать намеченные цели, сохранять концентрацию внимания, адекватно оценивать реальность, избегая субъективных интерпретаций, оперативно обрабатывать значительные объемы информации и эффективно интерпретировать сведения, полученные через разные системы восприятия: зрительную, слуховую и кинестетическую. При этом, критически важно быстро ориентироваться в альтернативных сценариях и принимать оперативные решения.

2. Деструктивная организация труда.

Данная проблема обусловлена недостаточной прозрачностью в организации рабочих процессов и распределении обязанностей, дефицитом необходимого оборудования, неэффективной структурой и нечеткостью баз данных, а также перегруженностью информации излишними деталями, отвлекающими от главного. Постоянные расхождения и завышенные ожидания клиентов, с которыми приходится регулярно контактировать, также играют роль. Важно учитывать, что дезорганизация рабочего процесса способна значительно усилить негативные последствия: во-первых, она отрицательно сказывается на самочувствии сотрудника, вынужденного работать в условиях нестабильности и при этом взаимодействовать с другими людьми; во-вторых, подобная организация труда может негативно повлиять на взаимоотношения между работником и потребителем услуг.

3. Завышенный уровень ответственности к исполняемому функционалу.

Работники, которые могут быть причислены к группе «массовых специальностей», в большинстве своем, осуществляют свою профессиональную деятельность в различных локусах контроля. Обращают на себя внимание такие направления как, врачи, преподаватели, операционные менеджеры, специалисты клиентского сервиса, полицейские и прочие. Специфичность подобной специализированной работы прописанных профилей подразумевает под собой регулярное присутствие в отношениях с другими личностями, в отношении которых, реализовывается профессиональная активность. Требуется фокусировка – чутко отслеживать, воспринимать и передавать чувства и ощущения, обладать способностями предвидения выражений и поступков, опережать желания и требования, и все это в режиме реального времени [12].

Взаимодействие с людьми, в качестве заказчиков и конечных клиентов, непереносимое следование всем специальным требованиям, может оцениваться как с точки зрения внутренних нравственных ориентиров, так и юридических обязательств. Персональная обязательность увеличивается в моменты, когда сотрудник отвечает за благополучие остальных людей. По итогу, зачастую, работники подобных направлений могут быть подвержены чрезмерному эмоциональному напряжению.

Лицо, чья профессиональная деятельность сосредоточена на взаимодействии с людьми, регулярно подвергается мониторингу со стороны специализированных учреждений и организаций. Их задачей является обеспечение высокого уровня выполнения профессиональных функций. К подобным контролирующим элементам относятся: жестко установленные ролевые требования, приоритеты клиентов, нормы и правила, определяющие выполнение обязанностей, а также лицензионные условия.

Бойко В. отметил: «По мере развития в нашем обществе этих признанных институтов будет еще больше повышаться внешний и внутренний контроль над исполняемой деятельностью и, следовательно, будет обостряться проблема эмоционального выгорания» [3].

4. Неблагоприятный внутриорганизационный психологический климат.

Деструктивная атмосфера в трудовом коллективе может быть обусловлена несколькими обстоятельствами: проблемными кейсами в вертикальном взаимодействии, например, сложностями во взаимоотношениях между менеджером и подчиненным, а также конфликтными ситуациями в горизонтальном взаимодействии, возникающими между сотрудниками. Нездоровая рабочая среда способна спровоцировать у одних работников чрезмерные эмоциональные переживания, а у других – стремление к сохранению личного психологического благополучия [16]. В результате, независимо от уровня самоконтроля, стрессоустойчивости и ресурсности,

человек, находящийся в таком сложном коллективе, рано или поздно столкнётся с риском эмоционального выгорания, стараясь минимизировать трату эмоциональных ресурсов, ограничивая контакты с коллегами, избегая излишних потрясений и стремясь сохранить свой внутренний баланс.

5. Эмоционально сложный контингент, с которым взаимодействует в рабочем процессе специалист.

Для различных сфер специализаций контингент, безусловно, будет разделяться в зависимости от направления: так, например у педагогов это могут быть дети с различными проявлениями индивидуальных особенностей – сложности в сфере поведения, физические ограниченные возможности, специфика интеллектуального формирования; для сотрудников страховых компаний, это могут быть заказчики, партнеры, прямые клиенты, которые могут обнаруживать во взаимодействии деструктивные варианты поведения, как например: привлечение к себе всеобщего внимания посредством скандального, капризного поведения, или открытое хамство и агрессия в сторону работника сферы, коммуникация в состоянии алкогольного опьянения; у менеджеров это могут быть сложные подчиненные сотрудники, которые могут проявлять специфику характера, непредсказуемые реакции, которые могут быть связаны с изменениями в работе нервной системы, непрофессионализм, неорганизованность и прочее [17].

К внутренним причинам описываемого синдрома могут быть отнесены:

1. Недостаточная эмоциональная гибкость.

У индивидуумов, обладающих сдержанностью в эмоциональных ощущениях и проявлениях, выказывающих меньше реакций и проявляющих невысокий уровень восприимчивости, синдром выгорания может выражаться активнее и быстрее. Считается, что у более импульсивных сотрудников, которые позволяют себе быть в некоторых рабочих моментах несдержанными, течение эмоционального выгорания может быть замедленным и проявляться не так активно. Существует предположение, что при более высоком уровне чувствительности внутренние защитные механизмы, имеющие отношение к выгоранию, могут абсолютно блокироваться и не получать развития. Есть жизненные примеры, при которых сотрудники уже после выхода на пенсию, доработав свой стаж, сохраняли все свои реакции, по-прежнему обладая способностями сопереживания, отзывчивости и сочувствия.

2. Чрезмерно сильное восприятие и проживание ситуаций во время рабочей активности.

Подобная проблематика злободневна для сотрудников, склонных к крайне высокому уровню ответственности за выполняемые задачи, делегируемые полномочия и т.д. Достаточно часто могут встречаться примеры, при которых только получивший образование и недавно вступивший в должность специалист реагирует предельно болезненно на всё происходящее во время трудовой деятельности, выполняя свой функционал с высокой отдачей, в буквальном смысле выкладываясь максимально. Оказываясь вовлеченным в напряжённую рабочую ситуацию, подобный сотрудник может глубоко ранимо ее воспринимать и продолжительное время переживать. Глубокое погружение в жизненные ситуации клиентов, заказчиков, подчиненных может оказывать влияние на эмоциональное состояние специалиста, при котором личность способна испытывать в буквальном смысле мучения, доходящие до нервного истощения и нарушений сна. Как следствие, возникает необходимость в сохранении внутренних резервов человека, и подключении защитных механизмов, направленных на экономию ресурсов. Характерным вариантом подобного алгоритма и может являться выгорание.

Исследования Бойко В.В. и Самоукина Н.В. (1999) подчеркивают, что неопытные специалисты, которые принимают решение не менять место работы и оставаться на действующем, через промежуток ориентировочно в 10 лет вырабатывают внутренние механизмы, помогающие сберегать ресурсы для исполнения функционала. В течение рабочего процесса может происходить некая «перемежаемость» стадий высокого погружения в ситуацию клиентов и включения защитных механизмов. При этом в различные периоды чувствительность к неблагоприятным рабочим моментам может повышаться, и работник способен к яркому и острому про-

живанию стрессогенных ситуаций, в которых он вынужден участвовать. Таким образом, индивидуум способен как на чрезмерно активные эмоциональные проявления при негативных профессиональных ситуациях, так и на пассивную и апатичную реакцию [3].

3. Низкий стимул ответной эмоциональной реакции при рабочем функционале.

Здесь можно обратить внимание на 2 момента. Первый: сотрудник, рабочая деятельность которого заключается в организации и поддержании коммуникации, не выносит в приоритет эмоциональные проявления, выказывание заинтересованности и участия в отношении к партнерам по взаимодействию. Подобное поведение не только благоприятным образом может влиять на развитие процесса выгорания, а доводить его проявление до крайних состояний, таких как равнодушие, отключенность, эмоциональная сухость. Второй момент: сотруднику в принципе не свойственно какое-либо проявление эмпатии во взаимодействии, он не вознаграждает себя за это, полагая, что для него это несущественно. Собственный уровень самореализации и результативности заключается лишь в карьерной и материальной оценке, по уровню достижения. Подобные сотрудники не испытывают надобности в оказании помощи другим людям, их поддержке и участию. Работники с такими характеристиками могут гораздо быстрее истощаться и выгорать. Если же для индивидуума является важным ощущать и проявлять включенность в жизнь и ситуации других людей (например, клиентов или заказчиков), то, находясь в положительном настрое в коммуникации, подобный специалист более защищен от описываемого синдрома.

4. Этические изъяны и дезориентация индивидуума.

По отношению к ценностным несовершенствам необходимо принимать следующее: сотрудник мог обладать нравственными недостатками еще до того момента, как при рабочем функционале начал взаимодействовать с людьми; или же человек мог получить подобные изъяны уже во время трудовой деятельности. Подобные несовершенства могут быть обоснованы тем, что у работника нет в наличии навыка присоединения при взаимоотношениях с другими. При ценностной дезориентации можно говорить о невозможности разграничения положительных и отрицательных посылов, которые могут передаваться партнеру по взаимодействию. Подобные нюансы способны усиливать развитие процесса выгорания. По итогу, такие сотрудники могут обнаруживать незаинтересованность и апатичность при выполнении своих функциональных обязанностей [24].

Протекание развития выгорания – является подвижной процедурой, которая создается и проявляется постепенно – в соответствии с принципами, прежде озвученными Г. Селье (нервное напряжение → резистенция → истощение) и очерченными ранее. Следуя логической последовательности, могут проявляться определенные симптомы, которые иллюстрируют обострение синдрома профессионального выгорания.

В профессиях, имеющих отношение к системе «человек – человек», многие факторы могут способствовать нарушениям, которые впоследствии могут проявлять себя в органических, физиологических отклонениях. Встречаются даже такие примеры, при которых только намек о профессиональном взаимодействии с другими людьми может становиться причиной изменения состояния, снижения настроения, появления негативных ассоциаций, заикленности мыслей, психосоматических проявлений. В случае начала физиологических нарушений, имеет смысл выдвинуть предположение о том, что внутренние защитные механизмы в форме профессионального выгорания уже не срабатывают, а эмоциональная энергия рассредоточена внутри соматических систем работника. Это может быть, как один из вариантов обороны организма от неконтролируемой энергии эмоций [20]. Для исследования стрессовых переживаний работников созданы специализированные методы.

В большинстве случаев способы работы со стрессом формально подразделяют на 2 составляющие: стресс-менеджмент посредством организации-работодателя и варианты работы со стрессом непосредственно через личность.

Стресс-менеджмент посредством организации – это специально разработанные процедуры, внедренные для помощи работникам с целью преодоления результатов сложных ситуаций. Выделяются следующие способы управления:

- 1) общественное содействие;
- 2) тренинговое обучение;
- 3) оздоровительные методики;
- 4) способы релаксации;
- 5) консультации психологов [18].

Работа со стрессом непосредственно благодаря усилиям самого человека – это инициативно, самостоятельно предпринимаемые работником активности для устранения внутреннего напряжения. Это так называемая «психологическая гигиена», обязательная для каждого профессионала. В личные способы борьбы со стрессом включены следующие варианты:

- 1) тайм-менеджмент;
- 2) психологическое консультирование;
- 3) правильное питание;
- 4) физическая нагрузка;
- 5) овладение способами работы со стресс-факторами [5].

Представим подход для работы со стрессами в организациях, который включает в себя 3 базовых течения.

Первое – установление реального соответствия между ожиданиями со стороны компании и реальными способностями (внутренними резервами) сотрудников.

Для установления подобного равновесия существуют различные способы профессиональной диагностики и отбора, распределения и ротации кадрового состава.

Также для понижения уровня напряжения необходимо подключать профессиональное развитие специалиста, регулярное повышение квалификации, конкурсы профмастерства и др.

Хотя предложенная модель психологической защиты от профессионального стресса, основанная на балансе между ожиданиями компании и возможностями сотрудников, звучит разумно и применима в целом ряде профессий, она может оказаться недостаточно эффективной или даже контрпродуктивной для сотрудников страховых компаний из-за специфики их работы и среды. Озвучим возможные основные риски:

1. Иллюзия контроля и предсказуемости: установление жесткого соответствия между ожиданиями и способностями создает иллюзию предсказуемости и контроля, что может привести к разочарованию и усилению стресса, когда реальность не соответствует заранее установленным рамкам. Сотрудники, привыкшие к четким задачам и предсказуемым результатам, могут испытывать затруднения в ситуациях, требующих гибкости и импровизации.

2. Игнорирование эмоциональной нагрузки: модель, акцентирующая внимание на рациональном соответствии между ожиданиями и способностями, игнорирует или недооценивает эмоциональный аспект работы. Сотрудники, даже идеально соответствующие требованиям должности, могут испытывать эмоциональное выгорание, если не получают достаточной поддержки и не владеют навыками управления стрессом и эмоциями.

3. Недостаточное внимание к развитию навыков преодоления стресса: предлагаемая модель делает акцент на отборе и развитии профессиональных навыков, но не уделяет достаточного внимания развитию навыков преодоления стресса, эмоциональной устойчивости и саморегуляции. Даже самые квалифицированные сотрудники могут не справиться с постоянным давлением и эмоциональной нагрузкой, если не обладают соответствующими психологическими ресурсами.

4. Узкий взгляд на профессиональное развитие: модель, ориентированная на повышение квалификации в рамках текущей должности, может оказаться недостаточно гибкой для удовле-

творения потребностей сотрудников в непрерывном обучении и развитии. Необходимо предлагать сотрудникам возможности для освоения новых навыков, развития лидерских качеств и расширения кругозора, чтобы они чувствовали себя востребованными и готовыми к будущим вызовам.

5. Риск демотивации из-за «идеального соответствия»: отсутствие стимулов для роста и развития может привести к стагнации, скуке и выгоранию. Необходимо предлагать сотрудникам возможности для карьерного роста, участия в интересных проектах и реализации своего потенциала.

Вторая ветка работы со стрессом в организации – влияние на познавательную оценку сотрудников, которая имеет отношение к их собственным способностям и решимости к преодолению сложных рабочих моментов [15].

Подобная поддержка должна быть направлена на совершенствование рабочего стимулирования – увеличение или повышение важности выполнения ожиданий со стороны работодателя: функциональных, объемных, временных и др. Также подобное подкрепление может быть ориентировано на возвращение нормализации понимания сотрудниками форс-мажорных задач исходя из их должности, решимости в собственных резервах, компетенциях и потенциале.

Одной из важных задач является работа с сопротивлениями к изменениям со стороны кадрового состава, так как подобные нововведения из-за различного рода индивидуальных стереотипов сотрудников также могут приводить к профессиональным стрессам и выгоранию.

Представленная модель также имеет свои ограничения и может быть недостаточно эффективной для сотрудников страховых компаний. Рассмотрим возможные риски этой модели применительно к рассматриваемой сфере:

1. Игнорирование объективных факторов стресса: модель, фокусирующаяся на изменении восприятия, может игнорировать или минимизировать влияние этих объективных факторов. Попытки убедить сотрудников в том, что они достаточно компетентны и способны справиться с любыми трудностями, могут быть восприняты как неискренние и не учитывающие реальную сложность работы. Это может привести к ощущению, что их проблемы не принимаются всерьез, и, как следствие, к демотивации и усилению стресса.

2. Потенциальная переоценка собственных сил: сотрудники, уверенные в своей непоколебимой решимости, могут брать на себя слишком много задач, игнорировать признаки переутомления и пренебрегать необходимостью обращаться за помощью. Это может привести к выгоранию, снижению продуктивности и ухудшению качества работы. В страховой сфере ошибки, допущенные из-за переутомления или переоценки собственных сил, могут иметь серьезные последствия для компании и клиентов.

3. Недостаточное внимание к развитию адаптивных стратегий: модель, концентрирующаяся на изменении познавательной оценки, может не уделять достаточного внимания развитию адаптивных стратегий, таких как тайм-менеджмент, управление эмоциями, навыки общения с трудными клиентами, умение делегировать задачи и обращаться за поддержкой. Сотрудники могут верить в свои силы, но не знать, как эффективно применять их на практике.

4. Риск «токсичного позитива»: подавление негативных эмоций может привести к их накоплению и, в конечном итоге, к эмоциональному выгоранию и ухудшению психического здоровья. Важно создавать атмосферу, в которой сотрудники чувствуют себя вправе выражать свои чувства и получать поддержку.

5. Индивидуалистический подход, игнорирующий командную работу: модель, фокусирующаяся на индивидуальных способностях и решимости, может не учитывать важность командной работы, взаимопомощи и поддержки. В результате может пострадать сплоченность коллектива и эффективность работы всей команды [21].

Третье течение относится к способности специалиста регулировать собственные реакции, возникающие в ответ на сложные профессиональные моменты. Необходимо научиться вырабатывать инициативную позицию у сотрудников в отношении возникающих трудностей.

Данная модель звучит многообещающе и является важным элементом устойчивости к стрессу. Однако и у этой модели есть свои ограничения и недостатки применительно к сотрудникам страховых компаний:

1. Недостаточное внимание к источникам стресса, не поддающимся контролю: акцент на регулировании собственных реакций и инициативе может быть неэффективным или даже демотивирующим, когда сотрудники сталкиваются с обстоятельствами, на которые они не могут повлиять. Постоянное подчеркивание необходимости «брать ситуацию в свои руки» может вызвать чувство вины и беспомощности, если, несмотря на все усилия, результаты не достигаются.

2. Риск возложения чрезмерной ответственности на сотрудника: перекладывание ответственности за стресс на сотрудника снимает с компании ответственность за создание здоровой рабочей среды, оптимизацию рабочих процессов, обеспечение достаточных ресурсов и поддержку. Сотрудники могут чувствовать себя брошенными на произвол судьбы, если, несмотря на все усилия по саморегуляции, продолжают испытывать перегрузку и стресс.

3. Недостаточное внимание к эмоциональному интеллекту и навыкам межличностного общения: акцент на инициативной позиции и регулировании собственных реакций может не учитывать важность развития эмоционального интеллекта и навыков межличностного общения. Сотрудники могут быть инициативными и контролировать свои эмоции, но при этом не уметь эффективно общаться с клиентами, коллегами и руководством, что может привести к конфликтам и усилению стресса.

4. Потенциальное игнорирование сигналов о перегрузке и выгорании: неспособность вовремя распознать и отреагировать на сигналы о переутомлении может привести к серьезным последствиям для здоровья и профессиональной деятельности. Важно научить сотрудников не только регулировать свои реакции, но и распознавать признаки стресса и принимать меры для его предотвращения.

5. Ограниченность применения в условиях жесткой иерархии и регламентации: попытки развить инициативность у сотрудников могут столкнуться с сопротивлением со стороны руководства или с ограничениями, установленными правилами и процедурами компании. В результате сотрудники могут чувствовать себя бессильными и разочарованными, несмотря на все усилия по саморегуляции и проявлению инициативы [11].

Анализируя возможные риски моделей в целом, можно отметить, что все они ориентированные большей частью только на индивидуальные ресурсы (способности, познавательные оценки, саморегуляцию), недостаточны и даже контрпродуктивны, если не учитывают объективные факторы стресса, специфику работы в страховой сфере и необходимость комплексного подхода к управлению стрессом. Однако, 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.) [14]. Сотрудники страховых компаний не исключение.

Кроме этого, работа в страховой компании характеризуется чрезмерной загруженностью работы с информацией, которая требует определенных навыков работы с цифровыми технологиями. Современные цифровые технологии, интегрированные в трудовой процесс с одной стороны, облегчают и ускоряют трудовую деятельность, изменяя и модернизируя её содержание, а с другой, развитие информационных технологий, приводит к реальному риску эмоционального напряжения у сотрудников и увеличению стрессовых реакций. Стресс в современном обществе чаще всего связан с информацией, а точнее с её переизбытком, ведь с увеличением производительности и ускорением рабочих процессов, работники обрабатывают больший объем информации [6, с. 399].

Учитывая специфику работы в страховых компаниях и выявленные недостатки предыдущих моделей, предлагается «четырёхуровневая» комплексная модель, объединяющая индивидуальные и организационные стратегии для эффективной защиты от профессионального стресса и повышения благополучия сотрудников (рисунок 3).

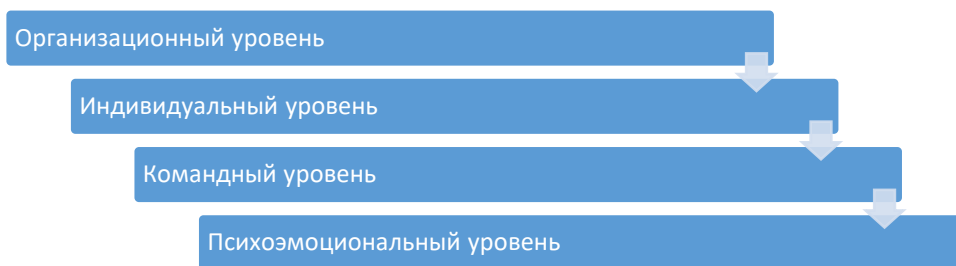


Рисунок 3 – Схема четырехуровневой комплексной модели психологической защиты

Эта модель будет строиться на интеграции нескольких ключевых элементов:

I. Снижение объективных стрессоров (Организационный уровень). Данный уровень характеризуется комплексом мер, направленных на минимизацию или полное устранение факторов стресса, связанных с организацией рабочего процесса и созданием условий труда. Эти меры касаются объективных стрессоров, которые являются изменчивыми в структуре организации.

1. Оптимизация рабочих процессов (снижение нагрузки, повышение эффективности, уменьшение количества ошибок).

2. Улучшение условий труда (создание благоприятной физической среды для работы, снижение утомляемости).

3. Обеспечение достаточных ресурсов (снижение чувства беспомощности и frustration, повышение уверенности в своих силах).

4. Четкое определение целей и задач (снижение неопределенности, повышение понимания задач и ответственности).

5. Гибкий график работы (улучшение work-life balance, снижение стресса, связанного с необходимостью соблюдать жесткий график).

Устранение объективных стрессоров на организационном уровне – это инвестиция в здоровье и благополучие сотрудников, которая приводит к повышению производительности труда, снижению текучести кадров и улучшению имиджа компании.

II. Развитие навыков управления стрессом (Индивидуальный уровень). Данный уровень характеризуется непрерывным процессом, направленным на применение методов, позволяющих сотруднику эффективно противостоять давлению обстоятельств, уменьшать негативное воздействие стрессовых ситуаций на здоровье и повышать сопротивляемость к стрессу в будущем. Это подразумевает «активную и осознанную работу над собой», над своими личностными качествами, с целью переосмысления отношения к стрессу и обретения инструментов для его регулирования.

1. Тайм-менеджмент (повышение продуктивности, снижение чувства перегрузки и нехватки времени).

2. Управление эмоциями (снижение уровня тревожности, раздражительности и других негативных эмоций).

3. Коммуникация и разрешение конфликтов (улучшение взаимоотношений с клиентами и коллегами, снижение уровня стресса, связанного с межличностными конфликтами).

4. Поиск и использование социальной поддержки (снижение чувства одиночества и изоляции, получение эмоциональной поддержки и практической помощи).

5. Техники релаксации и самопомощи (снижение физического и эмоционального напряжения, улучшение самочувствия).

Развитие навыков управления стрессом – это вклад в свое здоровье и благополучие, который поможет сотрудникам эффективно справляться с трудностями, достигать поставленных целей и ощущать благополучие.

III. Создание поддерживающей рабочей среды (Командный уровень). Данный уровень подразумевает целенаправленные усилия, направленные на формирование внутри коллектива атмосферы доверия, уважения, взаимопомощи и психологической безопасности. Необходимо создать такую среду, в которой каждый член команды чувствует себя ценным, услышанным, поддержанным и может свободно выражать свои мысли и идеи, не опасаясь критики или осуждения. Поддерживающая среда способствует снижению стресса, повышению мотивации и улучшению результатов работы.

1. Поощрение командной работы (укрепление командного духа, повышение взаимопомощи и поддержки, снижение чувства одиночества).

2. Открытое общение и конструктивная обратная связь (улучшение коммуникации, повышение доверия и взаимопонимания, снижение уровня конфликтов).

3. Доступность помощи и поддержки (предоставление сотрудникам возможности получить помощь и поддержку при возникновении проблем).

4. Признание и вознаграждение за достижения (повышение мотивации, признание вклада сотрудников в успех компании, создание позитивной атмосферы).

Создание поддерживающей рабочей среды на командном уровне приводит к повышению удовлетворенности работой, снижению уровня стресса, улучшению коммуникации, повышению производительности труда и укреплению командного духа. В такой среде сотрудники чувствуют себя ценными, мотивированными и готовыми к достижению общих целей.

IV. Внимание к эмоциональному благополучию сотрудников (Психоэмоциональный). Данный уровень характеризуется созданием рабочей среды, которая активно поддерживает психическое здоровье, способствует развитию эмоционального интеллекта и позволяет сотрудникам чувствовать себя вовлеченными, ценными и удовлетворенными своей работой. Это предполагает осознанное усилие как со стороны сотрудника, так и со стороны организации, направленное на создание эмоционально спокойной атмосферы.

1. Проведение тренингов и семинаров по эмоциональному интеллекту (улучшение межличностных отношений, снижение уровня конфликтов и повышение эффективности работы).

2. Создание возможности для выражения эмоций и получения поддержки (предоставление сотрудникам возможности выражать свои чувства и получать профессиональную помощь при необходимости).

Создание психоэмоционально благополучной рабочей среды позволяет привлечь и удерживать высококвалифицированных сотрудников, повысить их продуктивность, снизить уровень текучести кадров, а также создать более устойчивую организацию.

Представленная четырехуровневая комплексная модель позволит создать в страховой компании здоровую и поддерживающую рабочую среду, где сотрудники чувствуют себя уверенно, ценно и способны эффективно справляться с профессиональным стрессом.

Таким образом, проведен комплексный анализ проблемы и проанализированы модели психологической защиты от профессионального стресса сотрудников страховых компаний. Причины профессионального стресса работников в организации могут быть внешние (политические, экономические и прочие изменения, происходящие внутри страны), внутриорганизационные (рабочий функционал, проблемы в коммуникационной части внутри коллектива, стиль руководства), внутриличностные (особенности характера, темперамент сотрудника). По другой классификации причины профессионального стресса могут быть: объективные (условия труда, функционал сотрудника, сложности карьерного роста и т.д.), субъективные (внутриличностные и межличностные). Исследования А. Реана посвящены вопросу психологической устойчивости, которые сводятся к следующему: ключевой разницей в поведении сотрудника является тот факт, что сотрудник с психологической устойчивостью принимает трудности и преодолевает их тем самым достигает цели, а сотрудник, не обладающий психологической устойчивостью, погружается в отрицательные эмоции, тем самым преумножает препятствия,

а, следовательно, не достигает поставленной цели. По мнению Г. Селье, схема развития выгорания выглядит следующим образом: нервное напряжение → резистенция → истощение.

В ходе исследования проанализированы 3 модели психологической защиты от профессионального стресса: первая – установление реального соответствия между ожиданиями со стороны компании и реальными способностями (внутренними резервами) сотрудников; вторая – влияние на познавательную оценку сотрудников, которая имеет отношение к их собственным способностям и решимости к преодолению сложных рабочих моментов; третья – способность специалиста регулировать собственные реакции, возникающие в ответ на сложные профессиональные моменты. Выявлено, что все они ориентированные в большей степени только на индивидуальные ресурсы, не в полной мере учитывают объективные факторы стресса, специфику работы в страховой сфере и необходимость комплексного подхода к управлению стрессом. Основываясь на данных рисках построена, четырехуровневая комплексная модель, объединяющая индивидуальные и организационные стратегии для эффективной защиты от профессионального стресса и повышения благополучия сотрудников. Эта модель основана на интеграции нескольких ключевых элементов: снижение объективных стрессоров, развитие навыков управления стрессом, создание поддерживающей рабочей среды, внимание к эмоциональному благополучию сотрудников. Представленная позволит сотрудникам страховых компаний эффективно справляться с профессиональным стрессом.

Библиография

1. Бем, С. Л. Измерение психологической андрогинности / С. Л. Бем // *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. – 1974. – Т. 42, № 2. – С. 155–162.
2. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров // *Психологический журнал*. – 1995. – Т. 16, № 4. – С. 115–122.
3. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания / В.В. Бойко. – URL: <http://rumagic.com> (дата обращения: 18.01.2024)
4. Водопьянова, Н. Е. Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учебное пособие для вузов / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 299 с.
5. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 283 с.
6. Глушко А.Н., Мусаелян А.Р. Трудовая мотивация и организационная культура – основа стимулирования работника. Россия и мир: развитие цивилизаций. Мир, страна, университет – 25 лет развития: материалы XIV международной научно-практической конференции (3–4 апреля 2024 г.). – Москва: Издательский дом УМЦ, 2024. – 704 с.
7. Иванова С.П. Психологическая устойчивость личности как фактор противодействия негативным влияниям социальной среды в ранней молодости и юности / С.П. Иванова // *Вестник Псковского государственного университета*. Серия: Социально-гуманитарные науки. 2009. – №9. – С. 99–108.
8. Ильин, Е. П. Психология стресса [Электронный ресурс] / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2017. – 224 с. – URL: <https://www.litres.ru/book/evgeniy-ilin/psihologiya-stressa-4279793/> (дата обращения: 15.04.2025).
9. Кон, И. С. Социологическая психология / И. С. Кон // *Вопросы философии*. – 1969. – № 8. – С. 121–132.
10. Куликова, Т. И. Влияние стресса на когнитивные функции / Т. И. Куликова // *Психологические исследования*. – 2022. – Т. 15, № 3. – С. 45–58.
11. Леонова, А. Б. Методология диагностики и прогноза профессионального стресса / А. Б. Леонова // *Вестник Московского университета*. Серия 14. Психология. – 2007. – № 1. – С. 3–18.

12. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. // Практикум по социальной психологии – СПб: Питер, 2001. – 144 с.
13. Психология человека от рождения до смерти / Под общей редакцией А.А. Реана. – СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2002. – 656 с.
14. 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
15. Рамендик Д. М. Тренинг личностного роста: учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 136 с.
16. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 450 с.
17. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23, № 3. – С. 85-95
18. Сергиенко, Е. А. Психологическая устойчивость как ресурс совладания с профессиональным стрессом у педагогов / Е. А. Сергиенко, Е. Г. Дозорцева, Г. А. Виленская // Психологическая наука и образование. 2017. Т. 22, № 4. С. 24-36.
19. Сжигание синдрома в системных профессиях «человек – человек» / Под руководством редактора Г. С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В. М. Снетковой. – СПб: Речь, 2014. – 212 с.
20. Ситников В. Л. Психология и педагогика командообразования. – М.: Лань. 2024. 284 с.
21. Смирнова, Е. В. Психологические особенности преодоления профессиональных стрессов менеджерами: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Смирнова Елена Викторовна. – Ярославль, 2005. – 24 с.
22. Труфанова Т.А. Модерн приближается к лечению профессиональных усилий//Посыльный Тамбовского университета. Ряд: Гуманитарные науки. – 2015. – № 4 (144). – С. 77-84.
23. Чернова, Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 187 с.
24. Шнейдер, Л. Б. Психология идентичности: учебник и практикум для вузов / Л. Б. Шнейдер. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 328 с.
25. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. / Ю.В. Щербатых. – СПб.: Питер, 2006. – 256 с.
26. World Health Organization. World health report: Mental disorders affect one in four people. 2018. [Online]. Available from: https://www.who.int/whr/2001/media_centre/press_release/en/ [Accessed 14 December 2018]

Об авторе

Федотова Ю.С., Университет Мировых Цивилизаций имени В.В. Жириновского, ula-f@mail.ru

COMPLEX MODEL OF PSYCHOLOGICAL PROTECTION FROM PROFESSIONAL STRESS OF EMPLOYEES OF INSURANCE COMPANIES

Fedotova Y.S.

V.V. Zhirinovsky University of World Civilizations

Abstract

The article deals with the urgent problem of psychological defense against professional stress in employees of insurance companies, whose activity is associated with a high level of emotional load and responsibility. The main purpose of the research is to build a complex model of psychological defense, contributing to the reduction of professional stress in employees of insurance companies. Theoretical approaches to the understanding of psychological protection and professional stress are analyzed. On the basis of the obtained data the existing models are analyzed, including a complex of interrelated strategies and techniques of psychological defense, such as cognitive reassessment, emotional regulation, social support and relaxation methods. On the basis of the shortcomings identified in them, a comprehensive model is developed that solves the identified difficulties. The presented complex model can be used to develop practical programs for prevention and correction of professional stress in insurance companies, as well as in other spheres of activity associated with a high level of stressogenic factors. The results of the study have practical significance for managers, psychologists and HR-specialists interested in creating a favorable working environment and maintaining the mental health of employees.

Keywords

professional stress, professional burnout, causes of stress, emotional state, psychological climate, mental health, stress level