

# ПРОЯВЛЕНИЕ ПСИХОСОМАТИЧЕСКИХ РАССТРОЙСТВ У СОТРУДНИКОВ КРЕДИТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В УСЛОВИЯХ КОНСОЛИДАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РФ

Сорока К.А.<sup>1</sup>, Горькая Ж.В.<sup>2</sup> Email: Soroka652@scientifictext.ru

<sup>1</sup>Сорока Ксения Александровна - студент магистратуры,  
направление: психология;

<sup>2</sup>Горькая Жанна Владимировна - кандидат психологических наук, доцент,  
кафедра психологии развития,  
Самарский национальный исследовательский университет им. академика С.П. Королева,  
г. Самара

**Аннотация:** современный банковский мир в России меняется практически каждый день. Поставленный курс Центральным Банком России на оздоровление и укрупнение банковского сектора страны оказывает непосредственное влияние на сотрудников кредитных организаций, которые находятся в состоянии неопределенности. Сокращения в данных организациях, изменения в должностных обязанностях, увеличение рабочего времени происходят ежедневно. Следствием эмоциональных переживаний работников кредитных организаций являются проявления психосоматических расстройств.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, психосоматические проявления, консолидация, банки.

## MANIFESTATION OF PSYCHOSOMATIC DISORDERS IN EMPLOYEES OF CREDIT INSTITUTIONS IN THE CONSOLIDATION OF THE BANKING SECTOR OF THE RUSSIAN FEDERATION

Soroka K.A.<sup>1</sup>, Gorkaya Zh.V.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Soroka Kseniya Alexandrovna - Student of Master's degree,  
DIRECTION: PSYCHOLOGY;

<sup>2</sup>Gorkaya Zhanna Vladimirovna - PhD in psychology, Associate Professor,  
DEPARTMENT PSYCHOLOGY OF DEVELOPMENT,  
SAMARA NATIONAL RESEARCH UNIVERSITY NAMED AFTER ACADEMICIAN S.P. KOROLEV,  
SAMARA

**Abstract:** The modern banking world in Russia is changing almost every day. The exchange rate set by the Central Bank of Russia on the improvement and enlargement of the country's banking sector has a direct impact on employees of credit institutions who are in a state of uncertainty. Reductions in these organizations, changes in job responsibilities, increase in working hours occur daily. The consequence of emotional experiences of employees of credit institutions is the manifestation of psychosomatic disorders.

**Keywords:** burnout syndrome, psychosomatic manifestations, consolidation, banks.

УДК 159.9.072.433

В настоящее время в России во многих организациях поднимается вопрос об эмоциональном выгорании сотрудников. В основном, это касается бюджетных сфер экономики. К сожалению, не все руководители коммерческих организаций обращают внимание на психологическое здоровье сотрудников, в частности на стрессовые ситуации на рабочем месте и как следствие - эмоциональное выгорание своих подчиненных.

Данное направление давно изучается в отечественной и зарубежной психологии. Возникновение стресса на рабочем месте является важной научной проблемой в связи с тесной взаимосвязью стрессового состояния сотрудника на выполнение его функциональных обязанностей и в результате вызывающее снижение производительности труда, ухудшение здоровья, которое приводит к частым отсутствиям на рабочем месте и прочее.

В настоящий момент в России происходят сильнейшие изменения в банковском секторе экономики, а именно укрупнение кредитных организаций с целью оздоровления данного сектора. К сожалению, столь масштабное действие для РФ в целом является очень опасным для здоровья сотрудников кредитных организаций, которые попадают в условия, когда неизвестность по поводу дальнейшей работы на прежнем месте, сохранения перечня выполняемых обязанностей в связи с сокращением других сотрудников, увеличение и так ненормированного рабочего дня провоцируют состояние повышенной тревожности...

Отзывы лицензий у кредитных организаций происходят практически каждую неделю, объединения банков с целью сохранения кредитных портфелей, перепрофилирование кредитных организаций (создание из ранее универсальных банков узкоспециализированных) и т.п. Стрессовое состояние в таких условиях сотрудник кредитных организаций получает в достаточном количестве.

Ведь, помимо вышесказанных изменений в банковском секторе РФ в целом, профессиональная деятельность банковских служащих, отличается сложностью межличностного общения, необходимостью выполнять определенное количество бумажной работы, аналитической, требующей высокую концентрацию внимания и быстроту реагирования, распределения и переключения внимания. Напряженность профессиональной ситуации обусловлена тем, что обычно все эти виды деятельности приходится выполнять одновременно. К дополнительным организационным стрессовым факторам следует также отнести и постоянные изменения правил проведения операций, расширение функциональных обязанностей, изменение инструкций, проведение тестирований и собеседований с целью повышения квалификации [6, с. 143-144].

Как известно, длительное пребывание за компьютером вызывает ряд негативных последствий для работника: развитие остеохондроза, головные боли, изменение кровяного давления, ухудшение зрения и т.д. Шум компьютерной техники затрудняет концентрацию внимания.

Все это с учетом постоянного страха потерять рабочее место в период массовых сокращений, порождает повышенный уровень стресса, и как следствие способствует возникновению синдрома эмоционального выгорания сотрудников кредитных организаций.

Синдром эмоционального выгорания (burnout) — это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе и усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим. Научное изучение эмоционального выгорания ведется с 1974 г., когда американский психиатр Фройденберг (Freudenberg) впервые дал клиническое описание этого феномена в группе волонтеров. Впоследствии синдром эмоционального выгорания был исследован в различных профессиональных и возрастных группах: Бойко (1984), Водопьянова и Старченкова (2005), Орел (2001; 2014), Ронгинская (2002), Чутко, Козина (2014), Cherniss (1980), Maslach и Jackson (1997), Pines и Aronson (1988) и др. [4, с. 79].

В.В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетике) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [7, с.12].

Синдром профессионального «выгорания» только на первый взгляд кажется сугубо личной проблемой отдельного сотрудника. Психологи утверждают, что игнорирование проблемы стресса в кадровой политике может грозить значительными финансовыми потерями в рамках отдельной компании и непредсказуемыми социальными последствиями в масштабах бизнеса в целом.

Согласно исследованиям группы My Voice, британские компании ежегодно теряют порядка 13 млн. фунтов стерлингов в форме выплат сотрудникам, пропустившим рабочие дни по болезням, причиной которых признаны профессиональные перегрузки. Исследования американского Бюро трудовой статистики (BLS) показывают, что работники американских компаний, которые постоянно испытывают стресс на работе, в среднем за год пропускают 20 рабочих дней по причине недомогания, что в 3 – 4 раза выше среднего показателя по отрасли [1].

В России в условиях консолидации банковского сектора проявлениями психосоматических реакций страдают многие сотрудники.

Что же такое психосоматика? Определение можно найти в работах Малкиной-Пых. Психосоматика (греч. psyche – душа, soma – тело) – направление в медицине и психологии, занимающееся изучением влияния психологических (преимущественно психогенных) факторов на возникновение и последующую динамику соматических заболеваний. Согласно основному постулату этой науки, в основе психосоматического заболевания лежит реакция на эмоциональное переживание, сопровождающаяся функциональными изменениями и патологическими нарушениями в органах. Соответствующая предрасположенность может влиять на выбор поражаемого органа или системы [5, с. 9].

Самые минимальные проявления психосоматических реакций у сотрудников банков: головные боли, дерматиты, крапивницы, циститы и т.п. Конечно же, в условиях постоянной загрузки на рабочем месте с выполнением большого количества функций, сотрудник Банка старается не обращать внимания на сигналы своего организма, которые в дальнейшем приводят к более тяжелым последствиям.

Цель данной работы: показать взаимосвязь между эмоциональным выгоранием сотрудников кредитных организаций, как результата постоянного стресса в условиях консолидации банковского сектора, и психосоматических проявлений организма работников.

Гипотеза: сотрудники банков, подверженные частым изменениям в эпоху консолидации банковского сектора России, склонны к синдрому эмоционального выгорания и как следствие, повышенному риску возникновения психосоматических заболеваний.

Было проведено исследование, эмпирической базой которого выступили две группы испытуемых мужского и женского пола 28-50 лет (30 человек), работающие в двух банках г. Самары, занимающие различные должности от начальника отдела до специалиста. Экспериментальная группа - 15 сотрудников Банка 1, в котором в настоящий момент происходят глобальные изменения в связи со сменой собственника. Данные изменения имеют отношение к сокращению большого числа сотрудников, увеличению должностных обязанностей у оставшихся сотрудников. Контрольная группа – 15 сотрудников Банка 2, в котором никаких изменений в настоящий момент, касательных сокращений и увеличения обязанностей сотрудников, нет.

Диагностика выполнена с помощью известного в России опросника «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко. В результате обработки полученных ответов определялся уровень сформированности трех фаз синдрома эмоционального выгорания, выделенных автором методики в соответствии с теорией стресса Г. Селье: «Напряжение», «Резистенция (Сопротивление)» и «Истощение». Уровень сформированности каждой фазы синдрома эмоционального выгорания диагностируется по сумме баллов, полученных по четырем характерным для фазы симптомам. Первая фаза — «Напряжение» отражает реакцию на внешние и внутренние факторы и включает в себя следующие симптомы: «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку», «тревога и депрессия». Вторая фаза — «Резистенция» (Сопротивление) отражает использование приемов психологической защиты и содержит симптомы: «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «эмоционально-нравственная дезориентация», «расширение сферы экономии эмоций», «редукция профессиональных обязанностей». Третья фаза — «Истощение» отражает состояние нервной системы и диагностируется на основе симптомов «эмоционального дефицита», «эмоциональной отстраненности», «личностной отстраненности, или деперсонализации», «психосоматических и психовегетативных нарушений». В таблице 1 представлено распределение сотрудников банков, прошедших диагностику синдрома эмоционального выгорания, по группам с разным уровнем сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания [4, с. 81].

Таблица 1. Уровень сформированности фаз СЭВ у банковских сотрудников двух групп

Уровень сформированности фаз СЭВ	Банк 1			Банк 2		
	Напряжени е, %	Резистенц ия, %	Истощени е, %	Напряжени е, %	Резистенци я, %	Истощени е, %
Не сформирована	53	26	60	80	67	80
В стадии формирования	40	47	20	20	13	20
Сформирована	7	27	20	0	20	0

Уровень сформированности фаз СЭВ у сотрудников двух банков согласно полученным результатам различен.

Статистическая обработка результатов с целью выявления степени различия между двумя группами испытуемых была проведена с применением U-критерия Манна-Уитни, которая показала, что все стадии СЭВ «Напряжение» (Uэмп (60.5)), «Резистенция» (Uэмп (62)), «Истощение» (Uэмп (69.5)) выражены неодинаково в обеих группах (зона неопределенности), но с точностью о различиях говорить не приходится. В целом расчет U-критерия Манна-Уитни для общих значений СЭВ показал различия между двумя группами испытуемых ( $p < 0.01$ ).

Для определения интенсивности эмоционально окрашенных жалоб по поводу состояния физического здоровья был использован Гиссенский опросник соматических жалоб. Данный опросник был разработан в 1968г. коллективом немецких ученых (Е. Брюхлером и Дж. Снером) на базе Психосоматической клиники Гиссенского университета как диагностический инструмент в клинике, удобный для решения различных вопросов индивидуальной и групповой диагностики. Адаптация методики: психоневрологический институт им. В.М. Бехтерева, сотрудниками В.А. Абабков, С.М.Бабин, Г.Л. Исурина в 1993 году. Психосоматический опросник (ПСО) — это не список симптомов, с помощью которого можно идентифицировать органическое заболевание. Область применения ПСО иная — речь идет о психосоматической обусловленности или взаимообусловленности физических недугов [2, с.487], [5, с.56-57]. Полученные результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2. Интенсивность соматических жалоб у сотрудников кредитных организаций

Сотрудники	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Банк 1	16	31	34	32	40	14	22	38	32	20	15	14	18	16	11
Банк 2	9	10	13	4	13	29	14	2	7	33	6	12	8	23	15

С помощью U-критерия Манна-Уитни были выявлены различия ( $p < 0.01$ ) между двумя группами банковских сотрудников, что с учетом вышеуказанной степени значимости общих значений СЭВ, доказывает рост выраженности СЭВ и психосоматических проявлений у сотрудников Банка 1 по сравнению с сотрудниками Банка 2.

Взаимосвязь СЭВ и психосоматических реакций была статистически исследована с помощью  $\chi^2$  - критерия Пирсона, который показал, что различия между исследуемыми величинами значимы для обоих банков.  $\chi^2$ Эмп равно критическому значению или превышает его, расхождения между распределениями статистически достоверны. Выдвинутая гипотеза подтверждена.

Выводы. В условиях консолидации банковского сектора экономики сотрудники кредитной организации (Банк 1), в которой в настоящий момент происходят изменения, более подтверждены синдрому эмоционального выгорания, чем в Банке 2. Взаимосвязь между СЭВ и проявлениями психосоматических реакций установлена. Сотрудники Банка 1 более подтверждены психосоматическим реакциям организма, что связано с наступившими изменениями в Банке 1, которые влияют на эмоциональное состояние и состояние здоровья работников. Данное наблюдение подтверждается результатом обработки данных Гиссенского опросника соматических жалоб с помощью U-критерия Манна-Уитни, результатом которого были выявлены различия между соматическими состояниями в Банке 1 и Банке 2 ( $p < 0.01$ ).

Наше исследование показывает, что на здоровье сотрудников кредитных организаций оказывает большое влияние изменения, происходящие в банковском секторе РФ, которые направлены на консолидацию организаций с целью оздоровления сектора. В итоге, здоровье людей, работающих в данных организациях, ухудшается, происходит эмоциональное выгорание сотрудников.

Дальнейшее развитие данной работы, возможно, проводить в направлении расширения групп испытуемых с целью подтверждения наметившейся тенденции, проведения опроса более двух кредитных организаций с разделением по гендерному признаку и принадлежности к различным структурным подразделениям банка.

#### *Список литературы / References*

1. *Жворонков П.* Офисная чума. Компания // Компания «Психология и бизнес». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.psycho.ru/library/288/> (дата обращения: 21.03.2018).
2. Клиническая психология / Под ред. Б.Д Карвасарского. Учебник для вузов. 4-е изд. СПб.: Питер, 2004. 553 с.
3. *Куприянов Р.В., Кузьмина Ю.М.* Психодиагностика стресса: практикум. М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол. ун-т. Казань: КНИТУ, 2012. 212 с.
4. *Ларина И.А.* Особенности синдрома эмоционального выгорания (burnout) у банковских служащих // Психологические науки. № 4, 2015. С. 79-88.
5. *Малкина-Пых И.Г.* Справочник практического психолога «Психосоматика». Эксмо; Москва; 2005. 992 с.
6. *Чевыров А.С.* Синдром эмоционального выгорания сотрудников банковской сферы // Социокультурные факторы консолидации современного российского общества: сборник статей Всероссийской научно-практической конференции / Под редакцией Г.Б. Кошарной, А.Л. Маршака. Пенза: Приволжский Дом знаний, 2015. С. 143-145.
7. *Чутко Л.С., Козина Н.В.* Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. 2-е изд. М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.