

UDC 159.9

DOI: 10.34671/SCH.BSR.2019.0303.0012

ПРИМЕНЕНИЕ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ И ДИАГНОСТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТРЕССОВ У ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ

© 2019

Михальчи Екатерина Владимировна, старший преподаватель

Российская академия народного хозяйства

и государственной службы при Президенте Российской Федерации

(119571, Россия, Москва, проспект Вернадского, 82, e-mail: missi-ice@rambler.ru)

Аннотация. В статье рассматривается такое направление организационной психологии, как профессиональные стрессы. Автор приводит теоретические положения о профессиональных стрессах, а также результаты эмпирического исследования особенностей профессиональных стрессов, их профилактики и диагностики с применением трансактного анализа у персонала организаций. Исследование проводилось на персонале рекрутинговой компании с помощью методик: шкала Холмса-Рея, «Тест стрессоустойчивости» Ю.В. Щербатых и «Трансактный анализ общения» Э. Берна. Проведенное исследование показало, что мужчины, в отличие от женщин чаще используют конструктивные способы преодоления стрессов, то есть они умеют мобилизовать не только личностные ресурсы, но и ресурсы среды, а также и оптимально их использовать. Это повышает уровень их стрессоустойчивости. Мужчины и старшие консультанты имеют чуть меньший средний балл по шкалам «Взрослый» и «Ребенок», а также чуть больший средний балл по шкале «Родитель», чем женщины. Трансактный анализ, как метод психологического анализа, в настоящее время применяется в разных областях социальных наук и для проведения исследований, в ходе которых нужно выявить эго-состояния личности и её основные трансакции. В данной работе показано, как с помощью трансактного анализа, можно выявить основные эго-состояния у персонала организации и определить их уровень стрессоустойчивости и особенности проявления профессиональных стрессов. Полученные результаты могут быть применены специалистом по работе с персоналом и/или организационным психологом для проведения тренинга по снижению уровня профессионального стресса, а также в рамках программы диагностики и профилактики профессиональных стрессов в организации.

Ключевые слова: профессиональные стрессы, трансактный анализ, шкала Холмса-Рея, стрессоустойчивость.

APPLICATION OF TRANSACT ANALYSIS FOR PREVENTION AND DIAGNOSTICS OF PROFESSIONAL STRESSES IN ORGANIZATION PERSONNEL

© 2019

Mikhalchi Ekaterina Vladimirovna, lecture

Russian Presidential Academy

of National Economy and Public Administration

(119571, Russia, Moscow, avenue Vernadskogo, 82, e-mail: missi-ice@rambler.ru)

Abstract. The article deals with such a direction of organizational psychology as professional stress. The author gives theoretical propositions about professional stresses, as well as the results of an empirical study of the features of occupational stresses, their prevention and diagnosis using transactional analysis. The study was conducted on the staff of a recruiting company using the following methods: Holmes-Ray scale, "Stress resistance test" by Yu.V. Shcherbatykh and "Transactional Analysis of Communication" by E. Bern. The study showed that men, unlike women, more often use constructive ways to overcome stress, that is, they are able to mobilize not only personal resources, but also environmental resources, as well as to use them optimally. This increases their stress tolerance. Men and senior counselors have a slightly lower average score on the scales "Adult" and "Child", as well as a slightly higher average score on the scale "Parent" than women. Transactional analysis, as a method of psychological analysis, is currently used in various areas of the social sciences and for conducting research, during which it is necessary to identify the ego states of a person and its main transactions. This paper shows how using transactional analysis, one can identify the main ego states of the organization's personnel and determine their level of stress tolerance and peculiarities of professional stress. The results obtained can be applied by a personnel specialist or organizational psychologist to conduct training on the reduction of occupational stress, as well as in the framework of a program for diagnosing and preventing occupational stress in an organization.

Keywords: professional stress, transaction analysis, Holmes-Ray scale, stress resistance.

Профессиональные стрессы представляют собой постоянную реальность для большинства персонала организаций. Данная категория стрессов может возникать на разных этапах работы сотрудников и оказывать существенное влияние на качество профессиональной деятельности. Профессиональные стрессы могут иметь как позитивное значение для конкретного сотрудника и всей организации в целом, так и негативное влияние и приводить к развитию других форм профессиональных деформаций у персонала.

В основе теории профессиональных стрессов лежит концепция о стрессе и общем адаптационном синдроме канадского учёного Г. Селье. Согласно его теории, «стресс является неспецифическим ответом организма на предъявленное ему требование» [1]. Он выделил три стадии стресса: тревоги, резистентности и истощения, которые также проявляются и при профессиональных стрессах.

Среди профессиональных стрессов учёные выделяют *информационный стресс*, *эмоциональный стресс* и *коммуникативный стресс*.

Информационный стресс, возникающий в условиях

нехватки времени, при нехватке или постоянном изменении информации.

Эмоциональный стресс, испытываемый работниками при наличии угрозы их здоровью, жизни, благосостоянию, репутации [2].

Коммуникативный стресс возникает в ответ на сложности в деловом общении, при невозможности понятно для оппонента донести необходимую информацию, либо непонимании собеседника в ключевых вопросах, при несовпадении темпов общения.

В условиях современного развития организационной психологии и наук об управлении персоналом проблема изучения профессиональных стрессов, поиска подходов и методов к их профилактике и диагностике [3-5] имеет значение и является *актуальным направлением* для научных исследований и разработок практических рекомендаций по организации консультационной работы и коучинга с персоналом [6-13].

Целью данной статьи является выявление особенностей профессиональных стрессов с применением трансактного анализа для их диагностики и профилактики у сотрудников организации.

Для того чтобы эффективно бороться с профессиональными стрессами, необходимо понимать их специфику и их отличие от других психологических проблем, которые возникают в профессиональной деятельности. Они динамичны, включают в себя несколько стадий, могут быть как длительными, так и протекающими быстро, не нанося значительного ущерба организму. Профилактика и диагностика профессиональных стрессов у персонала организаций требует поиска новых, динамичных, личностно-ориентированных способов и подходов, таких как транзактный анализ [14].

Среди теорий и концепций, которые лежат в основе многочисленных тренингов, направленных на улучшение взаимоотношений между коллегами и профилактику профессиональных стрессов, особое место занимает транзактный анализ. Данная концепция, согласно которой в структуре каждой личности в разных пропорциях содержатся три эго-состояния – Взрослый, Ребенок и Родитель, а коммуникация между двумя субъектами представляет собой одну из разновидностей транзакций, позволяет идентифицировать скрытые мотивы субъектов взаимодействия, тем самым улучшив взаимопонимание между ними [15]. Применение транзактного анализа в управлении персоналом на сегодняшний день встречается в практике некоторых компаний, кроме того, данная концепция активно используется практикующими психологами, как при индивидуальном консультировании, так и в рамках групповой терапии и помогает наладить коммуникацию, улучшить взаимопонимание [16]. Понимание собственных мотивов и их последствий снижает уровень стресса и делает общение между сотрудниками более конструктивным.

Далее представлены результаты изучения особенностей профессиональных стрессов у персонала компании Naus. По запросу данной компании проводилась диагностика профессиональных стрессов у персонала.

Naus международная рекрутинговая компания, специализирующаяся на подборе персонала в различные индустрии, а именно: бухгалтерия и финансы, финансовые институты, строительство и недвижимость, логистика и закупки и т.д. В московском офисе компании работает более 200 сотрудников.

Диагностика проводилась среди специалистов в возрасте от 23 до 35 лет в количестве 50 человек (в равном количественном соотношении мужчины и женщины), среди них – младшие и старшие консультанты, специализирующиеся на подборе персонала в различные индустрии. Все сотрудники, принявшие участие в исследовании, имеют высшее образование. Средний стаж трудовой деятельности – 8,4 года (разброс

от 2 до 13 лет), средний стаж трудовой деятельности в компании Naus – 4,2 года (разброс от 1 года до 8 лет). Сотрудники, семейное положение которых женат/замужем, есть дети у 15 человек (30%); женат/замужем, нет детей – 21 человек (42%), не женат/не замужем, есть дети – 2 человека (4%), не женат/не замужем, нет детей – 12 человек (24%).

Профессиональная деятельность сотрудников связана с постоянной коммуникацией, а также работой с большими объемами информации.

Уровень профессионального стресса у сотрудников рекрутинговых агентств высокий, в первую очередь вследствие высоких требований к кандидатам, запрашиваемым компаниями-клиентами и необходимости постоянно соблюдать баланс между интересами заказчика и кандидата и выстраивать эффективную коммуникацию с обеими сторонами.

Среди сотрудников компании Naus для диагностики уровня стресса использовался тест «Шкала стрессов Холмса и Рея» [17]. Ниже приведены данные о количестве человек и их оценке уровня степени сопротивляемости стрессу (табл. 1).

Стрессоустойчивость является одним из важных факторов профессиональной пригодности, поскольку Балканско научно обозрение. 2019. Т. 3. № 3(5)

позволяет избежать профессиональных стрессов или снизить их воздействие на организм, определяет психофизическое состояние, обеспечивающее оптимальную адаптацию к экстремальным условиям, и позволяющее решать служебные задачи без потерь (физических и психических), то есть, находясь в состоянии психического равновесия.

Таблица 1- Оценка уровня степени сопротивляемости стрессу, в %

Стрессоустойчивость	Норма баллов	Женщины	Мужчины	Среднее значение
Высокая	150-199	36	40	38
Пороговая	200-299	28	40	34
Низкая	300 и более	36	20	28

Высокая степень стрессоустойчивости свойственна 36% женщин и 40% мужчин сотрудников компании Naus. Средний показатель высокого уровня степени сопротивляемости к стрессу составляет 38%, то есть большинство сотрудников компании являются личностями с наиболее развитыми процессами нервной системы, у которых отсутствует или наблюдается минимальная тревожность и подверженность сильным стрессам, и достаточно развиты волевые качества, что помогает им адаптироваться к различным условиям и психологическому климату в коллективе.

Пороговый уровень степени сопротивляемости к стрессу свойственен для 28% женщин и 40% мужчин, работающих в компании Naus. Для данных сотрудников характерна средняя вероятность возникновения психосоматических заболеваний, по причине присутствия тревожности и подверженности стрессам. Средний показатель порогового уровня стрессоустойчивости в компании составил 34%.

Среди женщин – 36% являются личностями с низкой стрессоустойчивостью и адаптацией, они очень подвержены стрессу. Среди мужчин данный уровень сопротивляемости к стрессу составил 20%. В среднем у 28% сотрудников компании преобладает часто негативное, подавленное настроение, чаще возникают стрессовые ситуации, что способствует формированию негативного отношения к работе и, как следствие, снижению эффективности в профессиональной деятельности.

Полученные данные по методике «Шкала стрессов Холмса и Рея» свидетельствуют о преобладании у 38% сотрудников компании Naus высокой стрессоустойчивости, что свидетельствует об отсутствии у них излишней тревожности, мнительности, вспыльчивости, при этом более высокий показатель, свойственен мужчинам.

Однако у 62% сотрудников компании Naus наблюдается низкое или пороговое значение стрессоустойчивости и способности к адаптации, а это в свою очередь характеризуется средним уровнем устойчивости к стрессу, активностью, подвижностью психических процессов и развитым самоконтролем. Для женщин характерно превышение низкого уровня сопротивляемости к стрессу (36%), по сравнению с мужчинами (20%).

Далее была проведена диагностика по методике Ю.В. Щербатых «Тест на стрессоустойчивость» [18].

Полученные результаты диагностики личностных и индивидуальных особенностей, «порога чувствительности к стрессу», запаса адаптационной энергии по тесту стрессочувствительности Щербатых Ю.В. у сотрудников компании Naus, представлены далее (табл. 2).

Рассмотрим распределение уровней стрессочувствительности по шкалам:

1. Шкала повышенной реакции на обстоятельства. Среди женщин, уровни распределились следующим образом: средний, низкий, высокий. Среди мужчин повышенная реакция на стресс представлена таким образом: высокий, средний. Таким образом, у мужчин чаще проявляется повышенная реакция на обстоятельства.

2. Шкала склонности все излишне усложнять. Среди

женщин, уровни распределились следующим образом: средний и высокий уровни, низкий уровень отсутствует. Среди мужчин склонность все излишне усложнять представлена таким образом: высокий, средний, низкий уровни. Таким образом, можно сказать, что женщины, проявляют большую склонность к излишнему усложнению проблемных ситуаций. А это, как следствие, способствует снижению их стрессоустойчивости.

Таблица 2 - Распределение шкальных оценок уровней стрессочувствительности, чел

Шкалы	Женщины			Мужчины		
	уровни			уровни		
	средний	низкий	высокий	средний	низкий	высокий
реакция на обстоятельства, на которые нельзя повлиять	3	2	1	1		4
склонность все излишне усложнять	4		3	2	1	2
предрасположенность к психосоматическим заболеваниям	2	1	1	2		1
деструктивные способы преодоления стрессов	2	2	1	2	1	3
конструктивные способы преодоления стрессов	2		1	3	1	2

3. Шкала предрасположенности к психосоматическим заболеваниям. Среди женщин, уровни распределились следующим образом: средний, высокий, низкий. Среди мужчин предрасположенность к психосоматическим заболеваниям представлена следующими уровнями; средний, высокий, низкий уровень отсутствует. Полученные результаты говорят о том, что профессиональная деятельность женщин предполагает больший риск психосоматических заболеваний. Возможно, это связано с высоким уровнем тревожности у женщин.

4. Шкала деструктивных способов преодоления стрессов. Среди женщин, уровни распределились следующим образом: средний, низкий, высокий уровни. Среди мужчин деструктивные способы преодоления стрессов имеют следующие уровни: высокий, средний, низкий.

Полученные результаты, возможно, свидетельствуют о том, что мужчины, сотрудники компании Haус, чаще используют в своей профессиональной деятельности деструктивные способы преодоления стрессов. Скорее всего, женщины, в отличие от мужчин, могут концентрировать внимание на конкретном мотиве, действующем в данный момент. В результате мобилизуются силы для достижения цели, что повышает уровень стрессоустойчивости.

5. Шкала конструктивных способов преодоления стрессов. Среди женщин, уровни распределились следующим образом: средний, высокий, низкий уровень отсутствует.

Среди мужчин сотрудников компании Haус конструктивные способы преодоления стрессов имеют следующие уровни: средний, высокий, низкий уровни.

В объяснение полученных результатов можно предположить, что мужчины, в отличие от женщин, чаще используют конструктивные способы преодоления стрессов, то есть они умеют мобилизовать не только личностные ресурсы, но и ресурсы среды, а также и оптимально их использовать.

Это повышает уровень их стрессоустойчивости. Мужчины, сотрудники компании Haус, обладают наибольшей стрессоустойчивостью.

Таким образом, можно сказать, что стрессочувствительность сотрудников компании Haус женщин, отличается от стрессочувствительности мужчин качественно. Значительные количественные различия показателей между сравниваемыми категориями сотрудников компании Haус не установлены.

Далее рассмотрим результаты диагностики «Трансактный анализ общения» Эрика Берна [19]. Результаты исследования сотрудников компании Haус ниже (табл. 3).

Сложение наименований шкал (эго-состояний) происходит по мере убывания количества баллов в них. В исследуемой выборке у испытуемых получилось сочетание ВДР (Взрослый – Дитя – Родитель).

Таблица 3- Средний балл и стандартное отклонение эго-состояний сотрудников компании Haус

№ п/п	Наименование шкалы	Средний балл	Стандартное отклонение
1	Родитель (Р)	30,43	10,39
2	Взрослый (В)	45,97	7,35
3	Ребенок (Дитя)	43,53	9,50

Интерпретируя результат, можно сделать вывод, что «Взрослый» с детской непосредственностью чаще всего прямолинеен, в меру импульсивен, и имеет чувство ответственности. Люди с таким сочетанием эго-состояний не склонны к поучениям и чтению нотаций. В контексте профессиональной деятельности такое сочетание можно охарактеризовать как оптимальное для поддержания психологического климата в коллективе и наиболее эффективного взаимодействия между коллегами.

Также были выявлены результаты, разделив исследуемую группу респондентов сотрудников компании Haус на мужчин (муж) и женщин (жен), и на младших консультантов (мк) и старших консультантов (ск) (табл. 4).

Таблица 4- Средние значения (баллы) и достоверность различий мужчин и женщин, младших и старших консультантов по U-критерию Манна-Уитни

Шкалы	Пол		Достоверность различий по U-критерию Манна-Уитни	Младшие и средние консультанты		Достоверность различий по U-критерию Манна-Уитни
	Ср. знач. (муж)	Ср. знач. (жен)		Ср. знач. (мк)	Ср. знач. (ск)	
Родитель (Р)	31,65	28,09	0,605	29,89	31,08	0,904
Взрослый (В)	44,60	48,36	0,385	47,56	43,69	0,143
Дитя (Ребенок)	42,80	43,73	0,820	44,78	40,85	0,178

* - достоверность различий $p \leq 0,05$

** - достоверность различий $p \leq 0,01$

Разделение респондентов сотрудников компании Haус на мужчин и женщин, а также на младших и старших консультантов показало, что сложения наименований шкал (эго-состояний) оказались идентичными, но с небольшой, прямой схожестью двух групп.

В данных группах у испытуемых получилось сочетание ВДР (Взрослый – Дитя – Родитель). Также, анализируя схожесть этих групп можно заметить, что: мужчины и старшие консультанты имеют чуть меньший средний балл по шкалам «Взрослый» и «Ребенок», а также чуть больший средний балл по шкале «Родитель», чем женщины и младшие консультанты.

Анализируя результаты, можно говорить о том, что у женщин младших консультантов средний балл по приведенным шкалам на порядок больше, чем у мужчин старших консультантов.

Подводя общий итог по результатам исследования диагностики и профилактики профессиональных стрессов у персонала компании Haус, отмечу, что большинство сотрудников обладают высокой стрессоустойчивостью, при этом более высокий показатель, свойственен мужчинам – 40% (у женщин – 36%).

Большинство респондентов характеризуется «нормальным» уровнем сопротивляемости к стрессу, что является хорошим показателем и достаточным основанием для того, чтобы охарактеризовать психологический климат в организации как пригодный для того, чтобы справляться с задачами разной сложности без значительного ущерба психическому здоровью сотрудников. Такой коллектив способен обеспечить эффективное функционирование организации в долгосрочной перспективе.

Стрессочувствительность женщин сотрудников компании Haус, отличается от стрессочувствительности мужчин качественно. Статистически значимые количественные различия показателей между сравниваемыми категориями сотрудников компании Haус не установлены.

Мужчины, в отличие от женщин чаще используют конструктивные способы преодоления стрессов, то есть они умеют мобилизовать не только личностные ресурсы, но и ресурсы среды, а также и оптимально их использо-

вать. Это повышает уровень их стрессоустойчивости.

Сложения наименований шкал (эго-состояний) различных групп оказались идентичными, но с небольшой, прямой схожестью двух групп. Мужчины и старшие консультанты имеют чуть меньший средний балл по шкалам «Взрослый» и «Ребенок», а также чуть больший средний балл по шкале «Родитель», чем женщины и младшие консультанты, что может свидетельствовать о наличии тенденции к стремлению к власти и руководящему потенциалу среди сотрудников организации мужского пола.

В результате заключим, что большинство респондентов характеризуется «нормальным» уровнем сопротивляемости к стрессу, социальной ответственности, присутствует достаточно ответственное отношение к выполнению заданий и организованность в работе.

Представленные в статье методики могут быть использованы для профилактики и диагностики профессиональных стрессов у персонала различных организаций и дают возможность анализа особенностей профессиональных стрессов с применением транзактного анализа. Транзактный анализ может использоваться в тренингах и психологической работе с персоналом как инструмент диагностики состояний личности, улучшения процессов коммуникации между коллегами и руководством организации, а также для повышения осознанности сотрудников при выполнении своих трудовых обязанностей и улучшения психологического климата в организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Селье Г. «Стресс без дистресса». М.: Прогресс. 1982.
2. Фонталова Н.С. «Стресс в профессиональной деятельности и его психолого-экономические последствия» // Журнал Известия Байкальского государственного университета. №5. 2011. С. 3-4
3. Баженова Н.Г., Орлова Н.М., Окунева Н.В. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинских работников // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2018. Т. 7. № 2 (23). С. 335-338.
4. Серафимович И.В. Некоторые аспекты профессионализации работников торговли: метакогнитивные проявления профессионального мышления и поведение в конфликте и стрессе // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 3 (20). С. 334-338.
5. Кибальник А.В. Стратегии преодоления личностью трудных жизненных ситуаций: факторы выбора // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 1 (18). С. 336-340.
6. Никишина А.Л. Развитие персонала как стратегический аспект управления организацией // Карельский научный журнал. 2017. Т. 6. № 1 (18). С. 83-86.
7. Кица Л.Л., Крючкова И.В. К вопросу о тенденциях развития персонала // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2016. Т. 5. № 4 (17). С. 175-177.
8. Koshechko N.V. Innovations from educational discipline "pedagogical conflictology" in professional preparation of students // Научен вектор на Балканите. 2018. № 1. С. 59-63.
9. Карымова О.С. Опыт изучения лояльности сотрудников в коммерческой организации // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 3 (20). С. 298-300.
10. Ксенофонтова Х.З. Ценностные установки управленческого персонала - основа формирования его компетенций // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2015. Т. 3. № 6 (28). С. 350-355.
11. Мордовченков Н.В., Николенко П.Г., Щеголев А.А. Система управления персоналом в сфере сервисных услуг // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2015. № 1 (10). С. 103-108.
12. Михеева М.А., Орлова Л.В. Комплексный подход к отбору торгового персонала в современных условиях // Балтийский гуманитарный журнал. 2015. № 1 (10). С. 186-189.
13. Демушина О.Н. Факторы, влияющие на лояльность персонала коммерческой организации // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2015. № 1 (10). С. 65-70.
14. Найденов С.В., Пономарёв П.А. Профессиональный стресс: специфика возникновения и его психолого-экономические последствия // Современные инновации. 2015. С. 1-3
15. Харрис Т. «Я -О'Кей, Ты -О'Кей». М.: Академический проект. 2019.
16. Деева О.С. Использование транзактного анализа в управлении персоналом. // Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина. 2017. С. 41-50
17. Рыбников О.Н. Психологическая профессиональная деятельность: учебник для студ. учреждений высш. образования. М.: Издательский центр «Академия». 2014.
18. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. 256 с.
19. Берн Э. Транзактный анализ в психотерапии: системная, индивидуальная и социальная психиатрия – 3-е изд. – М.: Академический проект; Гаудеамус, 2015.