

CZU: [159.944.4 + 331.442]:347.964.1

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4557278>

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТРЕСС-ФАКТОРОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРОКУРАТУРЫ

Каролина ТРИГУБ

Молдавский государственный университет

Рассматриваются общие закономерности проявления профессионального стресса, анализируется процесс протекания стрессового состояния, его характеристика, виды и этапы, а также определены стресс-факторы, вызывающие профессиональный стресс у сотрудников Прокуратуры Республики Молдова. С целью определения стресс-факторов, влияющих на деятельность прокуроров, был проведен констатирующий эксперимент, в ходе которого были обозначены основные источники стресса в их деятельности: организационные, операционные, внешние и внутренние стрессоры, а также стрессоры, направленные на развитие профессионального будущего сотрудников Прокуратуры. Выявление этих источников позволит определить методы управления профессиональным стрессом сотрудников Прокуратуры, обладающие профилактической и коррекционной направленностью.

Ключевые слова: профессиональный стресс, эустресс, дистресс, стресс-факторы, прокурор, фокусированное интервью.

DETERMINAREA FACTORILOR DE STRES ÎN ACTIVITATEA PROFESIONALĂ A PROCURORILOR

În articol sunt abordate legăturile manifestării stresului ocupațional, fenomenologia procesului dat, precum și tipurile și caracteristicile acestuia. De asemenea, sunt identificați factorii de stres care cauzează stresul în activitatea profesională a procurorilor din Republica Moldova. Pentru determinarea factorilor stresori, care afectează activitatea profesională a procurorilor, a fost efectuat un experiment constatativ, în cadrul căruia au fost identificate principalele surse de stres în activitatea procurorului: factorii de stres organizaționali, operaționali, externi și interni, precum și factorii de stres ce afectează dezvoltarea profesională a procurorilor. Identificarea acestor surse va oferi oportunități pentru determinarea metodelor eficiente de gestionare a stresului profesional al procurorilor, prevenind consecințele acestui fenomen.

Cuvinte-cheie: stres ocupațional, eustres, distres, factori stresori, procuror, interviu focusat.

DETERMINATION OF STRESS FACTORS IN THE PROSECUTORS' PROFESSIONAL ACTIVITY

This article examines the general patterns of manifestation of occupational stress, analyses the phenomenology of the given process, its characteristics, types and stages, and identifies the stress factors that cause professional stress among the employees of the Prosecutor's Office of the Republic of Moldova. In order to determine the stressors which affect the prosecutors' professional activity, a stating experiment was carried out, during which the main sources of stress in their activities were identified: organisational, operational, external and internal stressors, as well as stressors related to the future professional development of prosecutors. The identification of these sources will provide opportunities for determining effective methods of managing the professional stress of prosecutors, preventing the consequences of this phenomenon.

Keywords: professional stress, eustress, distress, stress factors, prosecutor, focused interview.

Введение

Профессиональная деятельность прокуроров характеризуется воздействием значительного числа стрессогенных факторов и предъявляет повышенные требования к стрессоустойчивости и психологическим качествам личности, обеспечивающим стресспреодолевающее поведение и эффективность деятельности в сложных условиях работы. Специфика повседневной службы сотрудников Прокуратуры состоит в необходимости выполнения служебных и профессиональных обязанностей в условиях, связанных с интенсивностью общения с разным контингентом лиц, в том числе криминогенным. В связи с этим прокуроры могут быть отнесены к группе риска по возникновению стрессовых состояний.

Высокая социальная значимость деятельности Прокуратуры в современных условиях диктует необходимость внедрения основных форм, подходов и технологий психологического сопровождения служебной деятельности прокуроров. Большое значение в сохранении психического здоровья и работоспособности специалистов правоохранительной системы имеет деятельность психологов по оценке, профилактике и коррекции последствий профессионального стресса. Социальная и экономическая «цена» последствий профессионального стресса сотрудников правоохранительной системы очень

высока. Связанное со стрессом аддиктивное поведение прокуроров в сочетании с состояниями дезадаптации и пограничными нервно-психическими расстройствами является серьезным препятствием к достойному выполнению ими своих профессиональных обязанностей.

Являясь по содержанию медико-психологической, а по причинности – социально-психологической, проблема профессионального стресса в деятельности Прокуратуры Республики Молдова по исходам и значимости является социальной проблемой, и ее решение влияет на состояние общества в целом. Нарушения межличностного взаимодействия сотрудников Прокуратуры с гражданским населением выступают существенным фактором формирования общей морально-политической атмосферы в стране.

Актуальность

Любая профессиональная деятельность оказывает существенное влияние на психоэмоциональное состояние человека. Особенности деятельности оказывают значительное влияние на динамику развития личностных характеристик индивидов, формирование профессионального стресса. Последний представляет собой многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в профессиональной деятельности [1, с.132].

По мнению специалистов, к профессиональному стрессу приводит перегрузка человека работой, недостаточно четкое ограничение его полномочий и должностных обязанностей, неадекватное поведение коллег, недостаточная оплата труда, однообразная деятельность, отсутствие карьерных перспектив [2, 3].

Автор теории Г.Селье приводит классическое определение стресса: это комплекс неспецифических адаптационных реакций организма на любые предъявленные ему требования вследствие воздействия факторов-стрессоров, повлекших нарушение его гомеостаза [4]. Под неспецифическими реакциями имеются в виду приспособленческие действия, направленные на восстановление исходного состояния организма, производимые специфические эффекты на конкретные раздражители. Этот же автор выделил две формы стресса: полезный – *эустресс* («тонизирует» работу организма и способствует мобилизации защитных сил, включая иммунную систему) и вредоносный – *дистресс*, который оказывает отрицательное влияние на соматическое и психическое здоровье человека и может стимулировать развитие серьезных заболеваний. На принятие стрессом той или иной формы влияют определенные условия. Процесс протекания стрессового состояния в профессиональной деятельности состоит из трех этапов [5]:

1. *Эмоциональная реакция тревоги*, где на организм впервые оказывается воздействие некоего возмущающего фактора среды и возникает первая ответная реакция организма. Тем самым, уровень сопротивляемости организма внешним раздражителям снижается, поведение изменяется на полностью противоположное (например, спокойный, выдержанный человек становится импульсивным, агрессивным). Продолжительность данной фазы строго индивидуальна: у некоторых людей напряжение нарастает за пару минут, у других накопление тревоги может происходить в течение нескольких недель.
2. *Сопротивление и адаптация*, когда организм максимально активизируется, а сопротивление раздражителю усиливается. В силу того, что стрессовый фактор имеет длительное воздействие, организм постепенно приспосабливается к нему.
3. *Истощение*, в ходе продолжительного воздействия стрессора, в результате чего энергетические ресурсы исчерпываются.

Исходя из вида стрессора и характера его влияния определяют различные виды стресса. В наиболее общей классификации – это *физиологический* и *психологический* стрессы. Физиологическую реакцию организма на действие стрессоров (факторов) определяет *физиологический* стресс. В отличие от физиологического, *психологический* стресс имеет ряд характерных особенности, в частности: его запуску могут способствовать как реальные события, так и события, наступления которых субъект опасается. Другая особенность – это оценка степени участия индивида в активном воздействии на стрессовую ситуацию с целью ее нейтрализации, что имеет большое значение [6].

Отметим концептуальные ориентации в исследовании профессионального стресса: это экологический, трансактный и регуляторный подходы [7, с.76]. *Экологический подход* рассматривает стресс как результат дисбаланса между требованиями окружающей среды и наличными ресурсами человека. *Трансактная концепция рассматривает* психологическую модель стресса как *процессуально-когнитивную парадигму*. Данная модель основана на интерпретации стресса как процесса развития индивидуально-личностных форм адаптации к осложненным условиям деятельности. Главными компонентами этого процесса

являются когнитивная оценка ситуации и актуализация внутренних средств преодоления затруднений, т.е. копинг-стратегии (*coping strategies*). Р.Лазарус обозначил восемь копинг-стратегий, характеризующих индивидуальную конфигурацию психологических ресурсов, на которые человек опирается в ситуациях переживания повышенного психоэмоционального напряжения, стресса.

Парадигма регуляции состояний рассматривает стресс одним из факторов развития и профессиональной самоактуализации личности. Так, в работах Л.Г. Дикой показано, что ведущая роль в адаптации к стрессу как тяжелому периоду жизни человека принадлежит ценностно-смысловой сфере личности, где сосредоточено ядро переживаний, позволяющих выдержать тяжелое испытание за счет выработки новых жизненных смыслов [8].

Существует множество классификаций профессионального стресса, отличающихся как степенью его детализации, так и концептуальными подходами. Например, Н.В. Самоукина выделяет *информационный, эмоциональный и коммуникативный* стресс. Первая разновидность стресса, по ее мнению, возникает в условиях жесткого лимита времени, вторая разновидность – при реальной или предполагаемой опасности, а третья связана с проблемами делового общения [9].

Информационный стресс появляется в результате информационных перегрузок, когда работник не в состоянии справиться с поставленной перед ним задачей и не успевает принять важное решение в условиях жесткого ограничения во времени. Причинами его возникновения может быть и дефицит информации, приводящий к неопределенности в ситуации, слишком частое или неожиданное изменение информационных параметров профессиональной деятельности.

Эмоциональный стресс в профессиональной деятельности возникает при действительной или предполагаемой опасности, в случаях противоречий или разрыва деловых отношений с коллегами по работе, или при конфликте с руководством, при переживаниях унижения, вины, гнева и обиды. В конфликтных ситуациях происходит нарастание и суммирование негативных эмоций и резкое сокращение антистрессорных позитивных эмоций. Одним из проявлений эмоционального стресса может являться *синдром эмоционального выгорания*. В этом состоянии человек ощущает себя истощенным морально, умственно и физически, рушится привычный уклад жизни, портятся отношения с окружающими.

Коммуникативный стресс часто является причиной неблагоприятного психологического климата в трудовом коллективе, при его низкой сплоченности.

Среди факторов, вызывающих стресс и воздействующих на сотрудников, выделяются *факторы стресса вне организации* – например, слабая материальная обеспеченность может побуждать людей к работе по совместительству, что приводит к сокращению времени отдыха и усиливает стресс; серьезное влияние на выполнение работы оказывают семейные кризисы.

К групповым факторам стресса относятся следующие: *отсутствие групповой сплоченности*, когда работник не чувствует себя членом коллектива вследствие специфики рабочего места, указаний руководителя или действий группы. Это может явиться для него серьезным источником стресса; *отсутствие взаимной поддержки* – работники чувствуют себя гораздо лучше и комфортнее, если могут поделиться своими радостями и горестями с другими (отсутствие подобной социальной поддержки также может привести к серьезному стрессу); *наличие внутрличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов* – конфликт обычно обусловлен наличием серьезных противоречий или несовместимостью отдельных свойств личности, ее целей, нужд и ценностей, отношениями людей внутри группы и между собой, что также оказывает стрессовое воздействие.

Факторы стресса, связанные с организацией, подразумевают несоответствие рабочей нагрузки в определенный период времени. Однако при неполной занятости могут возникать те же ощущения. В этом контексте исследование Зигерта и Ланга [10, с.59-60] выявили ряд страхов у работников, таких как страх не справиться с работой, либо допустить ошибку; страх быть обойденным другими; страх потерять работу и страх утратить собственное «Я». Среди причин организационных стрессоров Дибшлаг [11, с.61] выделил интенсивность работы; доминирование фактора времени; недостаточность или высокую интенсивность общения; монотонию. Работник, не занятый деятельностью, отвечающей его потенциалу, обычно чувствует фрустрацию, волнение насчет своей значимости и статуса в социальной структуре организации и ощущает себя явно вознагражденным, что ведет к конфликту ролей.

Тем самым, *конфликт ролей* возникает, когда в ходе своей деятельности работнику приходится следовать двойственным запросам со стороны организационной среды. При специфичной организационной

структуре, например, матричной, может быть нарушен принцип единоначалия, в результате чего работник вынужден подчиняться двум и более руководителям. При расхождении требований формальной организации и норм неформальной группы работник также может чувствовать напряжение и тревогу, потому что, с одной стороны, у него есть желание войти в коллектив, а с другой, ему необходимо выполнять требования руководства, что формирует ощущение *неопределенности ролей*. Если при конфликте ролей требования противоречивы, то здесь этого нет, однако требования не имеют точной направленности.

Некоторыми исследованиями было определено, что люди, которые заняты интересным для них делом, менее беспокойны и реже подвержены физическим недомоганиям, чем те, чья работа не так интересна. При этом здесь существуют некоторые сложности – взгляд на то, что является интересной работой, у людей различен: то, что кажется интересным или скучным для одного, для другого может быть совсем наоборот.

К внешним факторам, провоцирующим стресс, относятся плохие физические условия, например, неподходящий температурный режим в помещении, недостаточная освещенность или сильный шум.

Все это в разной степени, но влияет на возникновение стресса. В ходе выполнения профессиональных обязанностей стрессовые ситуации могут создаваться изменчивостью и скоротечностью событий, требованием быстрого принятия решения, несовпадением индивидуальных особенностей работников, ритмом и характером деятельности.

При анализе деятельности сотрудников силовых структур исследователи называют в качестве факторов, приводящих к профессиональному стрессу, детальную правовую регламентацию, повышенную ответственность и властные полномочия, фактор экстремальности [12].

Ю.В. Щербатых приводит перечень наиболее значимых стрессоров в работе сотрудников правоохранительной системы: *стрессоры повседневной напряженной деятельности; стрессоры деятельности в экстремальных условиях, стрессоры личностно-бытового плана; стрессоры морально-нравственного характера; стрессоры социальной направленности*.

В качестве отдельного класса факторов, провоцирующих профессиональный стресс, называются организационные условия. В данную группу стрессоров профессиональной деятельности сотрудников правоохранительной системы входят: чрезмерная загруженность работой; значительное расстояние между работой и домом («транспортный» стресс) и др.; недостаточный уровень зарплаты и экономического стимулирования; радикальные изменения должностных обязанностей или условий труда (повышение в должности, перевод в другое подразделение и т.д.); недостаток обратной информации от руководителей об оценке результатов труда; неудовлетворительные деловые отношения с руководителем, коллегами, подчиненными; неопределенность служебных задач и обязанностей; реорганизация; неблагоприятный морально-психологический климат в служебном коллективе и др. Таким образом, очевидно, что профилактика профессионального стресса сотрудников правоохранительной системы должна опираться на данные выделенных исследователями факторов в профессиональной деятельности сотрудников конкретных подразделений. Нами поэтому было проведено исследование на выявление стресс-факторов профессиональной деятельности, влияющих на формирование стресса у сотрудников Прокуратуры, в частности – в одной из подструктур, антикоррупционной.

Методология исследования

Для сбора эмпирических данных был проведен групповой опрос, в нашем случае – фокусированное интервью Мертона [13]. Вопросы были направлены на выявление факторов профессионального стресса, оценку стрессогенности профессиональной деятельности прокуроров и способов саморегуляции и совладания со стрессом, на оценку навыков управления стрессом. Исследование проводилось в одном из подразделений Прокуратуры Республики Молдова. В ходе констатирующего эксперимента было опрошено 15 респондентов: из них 7 прокуроров женского пола и 8 – мужского пола, а также 5 руководителей-прокуроров и 10 подчиненных. Стаж службы в правоохранительных органах (выслуга) участников исследования составлял от 1 до 20 лет.

Анализ результатов исследования

Результаты исследования позволяют заключить, что участники исследования страдают от действия таких факторов профессионального стресса, как «повышенная ответственность за решения и действия» и «необходимость принятия решений и осуществления действий в условиях ограниченного времени».

Анализируя факторы стресса среди прокуроров, мы выделили также следующие его категории: *факторы стресса организационного характера* (частые реорганизации деятельности в связи с реформами в системе Прокуратуры, отсутствие поддержки со стороны начальства, бюрократические процессы в системе судопроизводства, организационная структура и климат в коллективной среде), *факторы стресса повседневной напряженной деятельности прокуроров* (взаимодействие с различными преступниками, переживания на рабочем месте, ролевой конфликт, связанный с уголовным расследованием коллег по работе, ролевой конфликт повышенной ответственности за людей). Отметим также *внешние стресс-факторы*, влияющие на эмоциональное и психическое состояние сотрудников Прокуратуры (отношения организации со СМИ, политическое и социальное давление, конфликт между работой и семьей) и *внутренние стресс-факторы* (монотонная и повторяющаяся работа, высокая рабочая нагрузка, быстрый и напряженный темп деятельности, сверхурочная работа). И последнее, но не менее важное, – это *стрессоры социальной направленности* (переживания по поводу профессионального будущего).

Выводы

Результаты констатирующего эксперимента выявили, что прокуроры осознают факт стрессогенности своей профессиональной деятельности. Они не используют для преодоления профессионального стресса психологических техник для управления своим психофизическим и эмоциональным состоянием.

Итак, к проблеме профессионального стресса необходимо подходить комплексно. Обязательным компонентом комплекса мер должна стать диагностика стресс-факторов трудовой среды, посредством которой предоставляется возможность получения опережающей информации о сотруднике и его социальном окружении. Тщательный анализ результатов обследования позволит выстроить эффективную систему предупреждения стресса в профессиональной деятельности прокуроров, разрабатывая и реализуя на уровне организации комплекс организационно-управленческих и психопрофилактических мер, что, в конечном счете, положительно скажется на выполнении служебных обязанностей.

Литература:

1. ЩЕРБАТЫХ, Ю.В. *Психология стресса и методы коррекции*: Учебное пособие. СПб., Питер, 2008, с.22-27.
2. ДЕЙНЕКИНА, А.К. Предпосылки психической надежности деятельности сотрудников правоохранительных органов. В: *Теория и практика общественного развития*, 2012, №7, с.80-82.
3. МАРИЩУК, В.Л., ЕВДОКИМОВ, В.И. *Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса*. СПб.: Изд-во «Сентябрь», 2001. 260 с.
4. СЕЛЬЕ, Г. *Очерки об адаптационном синдроме*. Москва: Прогресс, 1998. 254 с.
5. СЕЛЬЕ, Г. *Стресс без дистресса*. Москва: Прогресс, 1992. 124 с.
6. ВОДОПЬЯНОВА, Н.Е. В: *Психодиагностика стресса*. СПб.: Питер, 2009. 336 с. ISBN 978-5-388-00542-7
7. ЛЕОНОВА, А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции. В: *Психологический журнал*, 2004, т.25, №2, с.75-85.
8. ДИКАЯ, L.G. *Mental self-regulation of person's functional state (a system and activity approach)*. Moscow: Publishing house of the RAS Institute of Psychology, 2003.
9. САМОУКИНА, Н.В. *Экстремальная психология*. Москва: ТАНДЕМ. Издательство ЭКМОС, 2000. 288 с.
10. ВОДОПЬЯНОВА, Н.Е. *Указ. соч.*
11. *Там же.*
12. ЩЕРБАТЫХ, Ю.В. *Указ. соч.*
13. МЕРТОН, Р., ФИСКЕ, М., КЕНДАЛЛ, П. *Фокусированное интервью* / Пер. с англ. Т.Н. Федоровской, под ред. С.А. Белановского. Москва: Институт молодежи, 1991. URL: [http:// socioline.ru/pages/rmerton-mfiske-pkendall-fokusirovannoe-intervyu](http://socioline.ru/pages/rmerton-mfiske-pkendall-fokusirovannoe-intervyu)

Данные об авторе:

Каролина ТРИГУБ, аспирантка департамента психологии, Молдавский государственный университет.

E-mail: carolinatrigub@gmail.com

Prezentat la 16.11.2020