

# ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА И СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ

DOI 10.34216/2073-1426-2020-26-1-112-117  
УДК 159.072

Куваева Ирина Олеговна  
Уральский федеральный университет

## ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КОНЦЕПТА «СТРЕСС» У РАБОТНИКОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ  
в рамках научного проекта № 18-313-00240

Обсуждаются результаты эмпирического исследования соотношения уровня переживаемого стресса и индивидуально-психологических представлений о стрессовых ситуациях (концепт «стресс») у персонала организаций. Проверяются предположения о дифференцированности представлений у работников с высоким уровнем профессионального стресса, а также о различиях в концепте «стресс» и уровне стресса у представителей разного типа монотонного труда (традиционный vs. инновационный). Выборка состоит из 335 сотрудников: 197 рабочих завода и 138 операторов контакт-центра. Содержательные характеристики концепта (причины, состояние, последствия, процесс, управление) диагностируются с помощью направленного ассоциативного эксперимента. Выраженность профессионального стресса определяется посредством системы «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» А.Б. Леоновой (ИДИКС). Результаты свидетельствуют о взаимосвязи профессионального стресса и содержательной характеристики «управление»: персонал с выраженным стрессом достоверно чаще фиксировал способы совладания. Выявлены достоверные различия в особенностях организации концепта «стресс» и уровне стресса у операторов контакт-центра и рабочих завода. Операторы характеризовались более выраженным профессиональным стрессом; они демонстрировали более разработанные представления о состоянии, последствиях и процессе стресса. Получены данные о схожести представлений о факторах развития и стресс-менеджменте у работников традиционного и инновационного монотонного труда.

**Ключевые слова:** профессиональный стресс, концепт «стресс», традиционный монотонный труд, инновационный монотонный труд, оператор, контакт-центр, рабочий, завод.

**Информация об авторе:** Куваева Ирина Олеговна, ORCID 0000-0001-5451-0725, старший преподаватель департамента психологии Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург, Россия.

e-mail: irina.kuvaeva@urfu.ru

**Дата поступления статьи:** 23.12.2019.

**Для цитирования:** Куваева И.О. Особенности организации концепта «стресс» у работников с разным уровнем профессионального стресса // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2020. Т. 26, № 1. С. 112–117. DOI 10.34216/2073-1426-2020-26-1-112-117.

Irina O. Kuvayeva  
Ural Federal University

## CONCEPT OF STRESS AMONG WORKERS WITH DIFFERENT LEVELS OF OCCUPATIONAL STRESS

The reported study was funded by the RFBR according to the research project № 18-313-00240

The empirical research of the connection between the stress level and mental representations of stress (concept) is presented. We suggest that workers with high level of occupational stress have more differentiated representations of stress, and also the representatives of different type of routine work (traditional vs. innovative) differ in the concept «stress» and level of stress. The sample consists of 335 employees: 197 plant workers and 138 call centre's operators. The organisation of the concept (stressors, state, consequences, process, coping) was diagnosed by a directed associative experiment. The level of occupational stress was determined by the system of Anna Leonova. The results highlight the correlation between level of stress and the representations of stress-management – workers with expressed stress significantly more wrote the coping-strategies. Professional differences in the concept of stress and the level of stress were demonstrated. Operators were characterised by more occupational stress, more differentiated representations of state, consequences and process of stress. The similarity of mental representations about stress-factors and stress-management between two groups of participants was obtained.

**Keywords:** occupational stress, concept of stress, traditional routine work, innovative routine work, operator, call centre, worker, plant.

**Information about the author:** Irina O. Kuvayeva, ORCID 0000-0001-5451-0725, Senior lecturer, department of psychology, Ural Federal University, Yekaterinburg, Russia.

e-mail: irina.kuvaeva@urfu.ru

**Article received:** December 12, 2019.

**For citation:** Kuvayeva I.O. Concept of stress among workers with different levels of occupational stress. Vestnik of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics. 2020. vol. 26. №. 1. pp. 112–117 (In Russ). DOI 10.34216/2073-1426-2020-26-1-112-117.

Профессиональный стресс представляет собой серьезную проблему для современных организаций, которая преодолевается на индивидуальном и организационном уровнях [Купер, Дэйв: 241; Леонова, Кузнецова: 33; Quick et al.: 20]. Организационные психологи применяют три типа интервенций в области стресс-менеджмента. Первичные интервенции связаны с выявлением и устранением факторов повышенной напряженности. Вторичные интервенции направлены на изменение реакций сотрудников на стрессоры. Третичные интервенции сосредоточены на минимизации вредных последствий, сформированных в осложненных условиях труда. Внедрение программ оптимизационных мероприятий позволяют сохранить и поддержать профессиональное здоровье у сотрудников предприятий.

Одним из направлений по изменению реакций сотрудников на стрессоры является изучение индивидуально-психологических представлений о стрессе. Анализ немногочисленных исследований показывает, что стресс воспринимается разными группами профессионалов преимущественно в терминах причин, симптомов и негативных последствий. В работе М.А. Кленовой (2015) отмечается, что социальные представления о стрессе у студентов и работников образования характеризуются амбивалентностью в сторону негативных оценок. В исследованиях социальных представлений о рабочем стрессе выявлены организационные стрессоры (плохая организация труда, перегрузки, конфликты и т. д.) и негативные эффекты (неудовлетворенность, тревога, депрессия) [Hanzelmann, Passos: 690; Kinman., Jones: 108]. Полученные результаты проясняют понимание стресса с учетом профессиональной деятельности человека, однако не демонстрируют соотношение между структурой представлений о стрессе и реальным рабочим напряжением.

Цель данного исследования заключалась в анализе соотношения между индивидуально-психологическими представлениями о стрессовых ситуациях (концепт «стресс») и уровнем сформированности профессионального стресса у сотрудников. Анализ концепта «стресс» осуществлялся в соответствии с методологией исследования концептуальных структур [Веккер: 349; Волкова: 38; Холодная: 55]. Концепты как психические носители свойств понятийного мышления демонстрируют,

какую информацию человек извлекает из мира и как использует ее для организации своей жизни. Особенности концептуальной модели трудной жизненной ситуации выступают фактором совладающего поведения [Холодная, Хазова: 5]; зрелые концепты – важным ресурсом продуктивной профессиональной деятельности [Волкова: 66]. Концепт «стресс» в психологическом понимании – это ментальная модель, отражающая представления индивида о причинах возникновения и развития стресса и его проявлениях, определяющая выбор стратегий совладающего поведения.

Предположение о связи высокого профессионального стресса и дифференцированности представлений о стрессовых ситуациях проверяется на двух группах сотрудников, работающих в монотонных условиях. Трудовая деятельность представителей инновационного монотонного труда (операторы контакт-центра) связана с межличностным общением посредством технических средств связи в навязанном темпе и относится к стрессогенным видам труда [Куваева, Агапова: 131; Tuten, Neidermeyer: 26; Zapf, Isic: 311]. В то время как представители традиционного конвейерного труда – рабочие завода – занимаются сборкой/отладкой оборудования и испытывают меньший рабочий стресс.

#### Методы исследования

Сбор эмпирических данных проводился в российских компаниях, осуществляющих деятельность в сферах информационных технологий и приборостроения. Выбор организаций обусловлен проведением сравнительного анализа представлений о стрессе и уровня профессионального стресса у сотрудников разного типа монотонного труда (работа с людьми vs. работа с оборудованием).

В исследовании приняли участие 335 человек: 138 операторов контакт-центра и 197 рабочих завода. Подробная информация о группах респондентов представлена в таблице 1. Согласно данным таблицы, мужчин в указанных секторах экономики трудоустроено больше, чем женщин. Анализ возраста респондентов свидетельствует, что операторами работает молодежь в возрасте до 30 лет, рабочие завода относятся к более старшему поколению.

Для выявления взаимосвязи между ментальными репрезентациями стресса и уровнем профессионального стресса использовались следующие

Таблица 1

Состав участников исследования

Группы	Количество (чел.)	Мужчины (чел.)	Женщины (чел.)	Средний возраст (лет)
Операторы контакт-центра	138	80	58	25,4 ± 2,76
Рабочие завода	197	113	83	41,89 ± 13,3
Общее количество участников исследования (чел.)	335	195	140	35,12 ± 13,08

методики и процедуры статистической обработки данных.

Для оценки особенностей организации концепта «стресс» применялся направленный ассоциативный эксперимент. В соответствии с инструкцией респонденту необходимо написать как можно больше прилагательных, соответствующих слову «стресс» (время выполнения – 3 мин.). Обработка ассоциативных рядов состоит в выявлении содержательных характеристик концепта, меры дифференцированности концепта и количества ассоциаций (длина ряда). К содержательным характеристикам концепта «стресс» относятся: (1) причины, (2) состояние, (3) последствия, (4) процесс, (5) управление [Куваева, Ачан: 70; Куваева: 524]. Список прилагательных, релевантных содержательным категориям, был получен в результате работы экспертов – специалистов в области стресса и совладающего поведения (11 экспертов, мера согласованности экспертов по каждому прилагательному  $\geq 75\%$ ). Если респондент написал прилагательное, совпадающее со списком, то начисляется 1 балл. Мера дифференцированности представляет собой общее количество прилагательных, релевантных содержательным категориям концепта «стресс».

Диагностико-превентивная система – «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» А.Б. Леоновой. Данная методика обладает богатыми диагностическими возможностями и направлена на оценку целостного синдрома профессионального стресса. Уровень стресса («Общий индекс стресса» TV0) определяется в соответствии с критическими диапазонами: низкий ( $>39$ ), умеренный (39–44), выраженный (45–53), высокий (54–64), предельно высокий ( $\geq 65$ ) [Леонова: 22].

Статистическая обработка данных: дескриптивный анализ, сравнительный анализ исследуемых показателей (кр. *t* Стьюдента), однофакторный дисперсионный анализ для определения зависимо-

сти организации концепта от выраженности стресса (программный пакет IBM SPSS. Statistics 22.0).

### Результаты исследования

Для выявления соотношения между особенностями организации концепта «стресс» и профессиональным стрессом использовались те протоколы респондентов, в которых были заполнены обе методики. Одна треть заводских рабочих не сформулировала свои представления о стрессе в виде прилагательных и была исключена из статистической обработки. Результаты описательной статистики исследуемых показателей по выборочной совокупности приведены в таблице 2.

Согласно данным таблицы 2, концепт «стресс» у работников монотонного труда в значительной степени разработан в терминах «состояние» и «причины». Содержательные характеристики «процесс» и «управление» в меньшей степени отражены в ассоциативных рядах. Разработанность семантического поля (длина ряда) составляла в среднем 5–6 слов. Мера дифференцированности концепта «стресс» у выборочной совокупности характеризовалась небогатой содержательной структурой. Уровень профессионального стресса (TV0) у «монотонщиков» находился в диапазоне выраженных значений (разброс уровней от умеренного до предельно высокого).

Для определения зависимости особенностей организации концепта «стресс» от уровня профессионального стресса обратимся к результатам однофакторного дисперсионного анализа (табл. 3).

Из данных таблицы 3 видно, что разработанность содержательной характеристики «управление» в организации концепта зависит от уровня профессионального стресса. Сотрудники с умеренным и высоким стрессом статистически реже фиксировали способы управления трудными ситуациями. В то время как у работников, переживающих выраженный стресс, копинг-стратегии в большей степени были зафиксированы в ответах.

Таблица 2

Дескриптивный анализ данных (n = 252)

Показатели	Значения описательной статистики			
	Мин.	Макс.	Среднее значение	Ст. отклонение
<i>Особенности организации концепта «стресс»</i>				
Причины	0	4	0,73	0,95
Состояние	0	6	0,79	0,91
Последствия	0	2	0,33	0,57
Процесс	0	2	0,17	0,45
Управление	0	2	0,12	0,34
Длина ассоциативного ряда	2	17	5,79	3,36
Мера дифференцированности	0	9	2,14	1,76
<i>Профессиональный стресс</i>				
Интегральный показатель (TV0)	42,76	81,53	51,46	5,34

Таблица 3

**Структура концепта «стресс» в зависимости от интегрального уровня профессионального стресса (TV0)**

Показатели концепта	Описательная статистика (ср. значение, ст. отклонение)			F	p
	Умеренный стресс	Выраженный стресс	Высокий стресс		
Причины	0,53 (0,87)	0,70 (0,95)	0,71 (0,95)	1,079	0,332
Состояние	0,76 (1,03)	0,74 (0,91)	0,77 (0,91)	0,860	0,784
Последствия	0	0,33 (0,59)	0,34 (0,54)	1,068	0,352
Процесс	0,06 (0,24)	0,17 (0,45)	0,18 (0,46)	1,103	0,289
Управление	0	0,15 (0,36)	0,05 (0,21)	1,444	0,020
Длина ассоциативного ряда	3,59 (2,32)	5,23 (3,38)	6,63 (3,65)	1,124	0,256
Мера дифференцированности концепта	1,35 (1,36)	2,08 (1,78)	2,04 (1,74)	1,075	0,339

Таблица 4

**Различия в особенностях организации концепта «стресс» у операторов контакт-центра и рабочих завода**

Показатели	Описательная статистика (ср. значение, ст. отклонение)		t	p
	Операторы	Рабочие		
<i>Особенности организации концепта «стресс»</i>				
Причины	0,84 (1,00)	0,61 (0,87)	1,91	0,057
Состояние	0,92 (1,00)	0,64 (0,78)	2,51	0,013
Последствия	0,50 (0,66)	0,16 (0,40)	4,85	0,000
Процесс	0,24 (0,54)	0,09 (0,31)	2,71	0,007
Управление	0,13 (0,33)	0,12 (0,34)	0,32	0,744
Длина ассоциативного ряда	7,55 (3,41)	3,88 (1,98)	10,33	0,000
Мера дифференцированности концепта	2,63 (1,91)	1,61 (1,42)	4,77	0,000
<i>Профессиональный стресс</i>				
Интегральный показатель (TV0)	52,67 (5,82)	50,14 (4,44)	3,84	0,000

Анализ особенностей организации концепта «стресс» выявил, что персонал с умеренным стрессом писал короткие ассоциативные ряды, не фиксировал последствия стресса и способы управления трудными ситуациями. Концепт у работников, переживающих выраженный или высокий стресс, характеризовался богатой содержательной структурой и отличался большим признаковым составом.

Для выявления различий в представлениях о стрессе и уровне профессионального стресса у разных групп «монотонщиков» обратимся к результатам сравнительного анализа (t-критерий Стьюдента, табл. 4). Операторы контакт-центра отличались более дифференцированными представлениями о стрессе. Они демонстрировали развернутое семантическое поле, отражали в ответах категории «состояние», «последствия» и «процесс». Достоверных различий в фиксации причин и способов управления стрессом у операторов и рабочих не выявлено. Уровень профессионального стресса достоверно отличался у представителей инновационного и традиционного монотонного труда: стресс у операторов оказался более выраженным по сравнению с рабочими завода.

Данные, представленные в таблице 4, иллюстрируют различия в организации концепта

«стресс» у представителей разного типа монотонного труда. Операторы фиксировали в значительной степени признаки стрессового состояния (*эмоциональный, нервный, напряженный, потный, тревожный*); в меньшей степени – стрессоры (*тяжелый, страшный, трудный, рабочий, проблемный*) и последствия (*усталый, депрессивный*). Концепт у заводских рабочих характеризовался меньшей содержательной разработанностью. Категории «причины» (*тяжелый, ужасный, страшный*) и «состояние» (*нервный, напряженный, грустный*) в равной степени вербализованы у представителей традиционного монотонного труда (рабочие завода).

**Обсуждение**

Предположение о связи дифференцированности представлений о стрессе и выраженности профессионального стресса нашло свое подтверждение в проведенном исследовании. Концепт у работников с умеренным профессиональным стрессом характеризуется меньшей содержательной разработанностью и меньшей развернутостью семантического поля. Сотрудники, переживающие выраженный и высокий рабочий стресс, имеют более богатые содержательные представления

о стрессе. Отличительной особенностью у сотрудников с высоким стрессом оказалось бедное представление об управлении трудными ситуациями, в то время как работники с выраженным стрессом обладают более дифференцированными представлениями в разрешении проблем. Вероятно, накопление опыта относительно способов урегулирования стрессовых ситуаций и учет его в новых обстоятельствах позволяет человеку снижать напряженность на рабочем месте.

Анализ соотношения между организацией концепта и уровнем стресса продемонстрировал, что работники напряженных профессий характеризуются более сформированным профессиональным стрессом и более разработанными представлениями о трудных ситуациях. Операторы контакт-центра в значительной степени вербализовали индивидуальный опыт через признаки состояния, процессуальные характеристики и негативные последствия. Интересным оказался факт, что представления о причинах и способах управления стрессовыми ситуациями являются одинаково разработанными у операторов и рабочих завода. Полученные результаты подтверждают идею о том, что повышенная напряженность деятельности выступает условием для формирования более разнообразных представлений о стрессе у работника. Вероятно, отсутствие различий в разработанности категории «причины» между группами сотрудников связано с монотонной организацией труда. Для интерпретации схожести представлений об управлении стрессовыми ситуациями требуется дополнительное исследование копинг-стратегий у операторов и заводчан.

Таким образом, проведенное исследование продемонстрировало особенности индивидуально-психологических представлений о стрессе у работников монотонного труда. Выявленное соотношение между уровнем стресса и организацией концепта дает основание организационным психологам разрабатывать программы с учетом индивидуального опыта человека. Профилактическая работа должна быть направлена на повышение осведомленности персонала в области управления стрессовыми ситуациями. Особого внимания заслуживают сотрудники «группы риска», нуждающиеся в снижении рабочего напряжения и сохранении профессионального здоровья.

#### Список литературы

*Веккер Л.М.* Психика и реальность: Единая теория психических процессов. М.: Смысл: Per Se, 2000. 685 с.

*Волкова Е.В.* Технологии развития ментальных ресурсов. М.: Институт психологии РАН, 2016. 256 с.

*Кленова М.А.* Социальные представления о стрессе у разных возрастных групп // Известия Саратовского университета. Сер.: Акмеология

образования. Психология развития. 2015. Т. 4, вып. 3 (15). С. 234–237.

*Куваева И.О., Аганова Е.Н.* Специфика профессионального стресса у представителей инновационного монотонного труда // Известия Уральского федерального университета. Сер. 1: Проблемы образования, науки и культуры. 2018. Т. 24, № 3 (177). С. 127–134.

*Куваева И.О., Ачан Н.М., Лозовская К.Б.* Представления о стрессе у представителей разных культур // Вопросы психологии. 2017. № 1. С. 68–81.

*Купер К.Л., Дэйв Ф.Дж., О’Драйсколл П.* Организационный стресс: Теории, исследования и практическое применение. Харьков: Гуманитарный Центр, 2007. 336 с.

*Леонова А.Б.* Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС): метод. руководство. СПб.: ИМАТОН, 2006. 36 с.

*Леонова А.Б., Кузнецова А.Б.* Психологические технологии управления состоянием человека. М.: Смысл, 2007. 311 с.

*Холодная М.А.* Психология понятийного мышления: От концептуальных структур к понятийным способностям. М.: Институт психологии РАН, 2012. 288 с.

*Холодная М.А., Хазова С.А.* Феномен концептуализации как основа продуктивности интеллектуальной деятельности и совладающего поведения // Психологический журнал. 2017. № 5. С. 5–17.

*Hanzelmann R.S., Passos J.P.* Nursing images representations concerning stress and influence of work activity. *USP School of Nursing Journal*, 2010, vol. 44, № 3, pp. 694–701. DOI: 10.1590/S0080-62342010000300020.

*Kinman G., Jones F.* Lay representations of work stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, 2005, 19 (2), pp. 101–120. DOI: 10.1080/02678370500144831.

*Quick J.C., Quick J.D., Nelson D.L., Hurrell J.J.* Preventive stress management in organizations. Washington (DC), APA Press, 1997, 368 p.

*Tuten T.L., Neidermeyer P.E.* Performance, satisfaction and turnover in call centers. The effects of stress and optimism. *Journal of business Research*, 2004, vol. 57 (1), pp. 26–34. DOI: 10.1016/S0148-2963(02)00281-3.

*Zapf D., Isic A., Becholdt M., Blau P.* What is typical for call centre jobs? Job characteristics and service interactions in different call center. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2003, vol. 12 (4), pp. 311–340. DOI 10.1080/13594320344000183.

#### References

Vekker L.M. *Psihika i real'nost': Edinaja teorija psihicheskikh processov*. [Psyche and reality: a unified theory of mental processes]. М., Smysl, Per Se Publ., 2000, 685 p. (In Russ.)

Volkova E.V. *Tehnologii razvitija mental'nyh resursov* [Technologies of development of mental resources]. M., Institut psihologii RAN Publ., 2016, 256 p. (In Russ.)

Klenova M.A. *Social'nye predstavlenija o stresse u raznyh vozrastnyh grupp* [Social representations of stress in different age groups]. *Izv. Sarat. un-ta. Ser.: Akmeologija obrazovanija. Psihologija razvitija* [News of the Saratov University. Ser.: Acmeology of education. Developmental psychology], 2015, vol. 4, iss. 3 (15), pp. 234–237. (In Russ.)

Kuvaeva I.O., Agapova E.N. *Specifika professional'nogo stressa u predstavitelej innovacionnogo monotonnogo truda* [The specifics of occupational stress among representatives of innovative routine work]. *Izvestija Ural'skogo federal'nogo universiteta. Ser.1: Problemy obrazovanija, nauki i kul'tury* [News of the Ural Federal University. Ser. 1: Problems of education, science and culture], 2018, vol. 24, № 3 (177), pp. 127–134. (In Russ.)

Kuvaeva I.O., Achan N.M., Lozovskaja K.B. *Predstavlenija o stresse u predstavitelej raznyh kul'tur* [The mental representations of stress among youth of different cultures]. *Voprosy psihologii* [Psychology Issues], 2017, № 1, pp. 68–81. (In Russ.)

Kuper K.L., Djev F.Dzh., O'Drajskoll P. *Organizacionnyj stress: Teorii, issledovanija i*

*prakticheskoe primenenie* [The organizational stress; theories, research and practical applications]. Har'kov, Gumanitarnyj Centr Publ., 2007, 336 p. (In Russ.)

Leonova A.B. *Metodika integral'noj diagnostiki i korrekcii professional'nogo stressa (IDIKS): metod. rukovodstvo* [Methods of integrated diagnostics and correction of occupational stress (IDICS): methodological guidance]. Saint-Petersburg, IMATON Publ., 2006, 36 p. (In Russ.)

Leonova A.B., Kuznecova A.B. *Psihologicheskie tehnologii upravlenija sostojaniem cheloveka* [Psychological technologies of human condition management]. M., Smysl Publ., 2007, 311 p. (In Russ.)

Holodnaja M.A. *Psihologija ponjatijnogo myshlenija: Ot konceptual'nyh struktur k ponjatijnym sposobnostjam* [Psychology of conceptual thinking: from conceptual structures to conceptual abilities]. M., Institut psihologii RAN Publ., 2012, 288 p. (In Russ.)

Holodnaja M.A., Hazova S.A. *Fenomen konceptualizacii kak osnova produktivnosti intellektual'noj dejatel'nosti i sovladajushhego povedenija* [The phenomenon of conceptualization as the basis of productivity of intellectual activity and coping behavior]. *Psihologicheskij zhurnal* [Psychological Journal], 2017, № 5, pp. 5–17. (In Russ.)