

ВЗАИМОСВЯЗЬ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ И РЕФЛЕКСИИ С УРОВНЕМ СТРЕССА У СОТРУДНИКОВ ИТ КОМПАНИЙ

Никитина Ольга Валерьевна

Магистрант, Московский институт психоанализа
tamola@mail.ru

Киселева Елена Николаевна

кандидат психологических наук, преподаватель,
Московский институт психоанализа
kisselova@list.ru

THE RELATIONSHIP OF INTERPERSONAL RELATIONS, REFLECTION AND LEVEL OF STRESS OF EMPLOYEES OF IT COMPANIES

**O. Nikitina
E. Kiseleva**

Summary: This article is devoted to publication of the results of studying of relationship of interpersonal relations and reflection of employees of IT companies with different levels of stress. The interrelation of the level of stress with the peculiarities of building interpersonal relationships and the level and type of reflection is considered. The results of testing of the program of psychological support for employees of IT companies on the issue of interpersonal relationships and reflection in order to reduce the level of stress are presented.

The study of the relationship between stress and the peculiarities of building interpersonal relationships and the type and type of reflection was carried out on the basis of three international companies located in Russia, working in the field of information technologies and software development for international markets. The study involved 61 employees of the above companies.

Keywords: stress, interpersonal relationships, employees of IT companies, reflection.

Аннотация: Данная статья посвящена публикации результатов исследования взаимосвязи межличностных отношений и рефлексии сотрудников ИТ компаний с разным уровнем стресса. Рассмотрена взаимосвязь уровня стресса с особенностями построения межличностных отношений, с уровнем и типом рефлексии. Приведены результаты тестирования программы психологического сопровождения сотрудников ИТ компаний по вопросу межличностных отношений и рефлексии с целью снижения уровня стресса.

Исследование взаимосвязи стресса с особенностями построения межличностных отношений и типом и видом рефлексии проведено на базе трех международных компаний, находящихся в России, работающих в сфере информационных технологий и разработки программного обеспечения для международных рынков. В исследовании принял участие 61 сотрудник вышеуказанных компаний.

Ключевые слова: стресс, межличностные отношения, сотрудники ИТ компаний, рефлексия.

В современных реалиях, в условиях неопределенности и постоянных непредсказуемых изменений в профессиональной среде в результате воздействия внешних обстоятельств и стрессогенных факторов, санкций и экономических ограничений неизбежным становится повышение уровня психоэмоционального стресса индивида.

Особый риск существует в сфере ИТ специалистов, где под воздействием стрессогенных факторов наблюдается повышенная текучесть кадров. В связи с широким распространением сетевых технологий работа в сфере информационных технологий зачастую не привязана к конкретному рабочему месту или локации. Люди, работающие в сфере информационных технологий, с одной стороны меньше привязаны к другим людям, так как работают в сфере человек-машина, с другой стороны также могут быть не слишком привязаны к конкретной компании, в виду чего в условиях повышенного уровня стресса сотрудники ИТ компаний находятся в особой зоне риска по смене места работы. Изучение различных

факторов, которые могут быть связаны со стрессом и оказывать на него влияние, особенно актуально именно для сотрудников ИТ компаний. Необходимость исследования взаимосвязи межличностных отношений и рефлексии сотрудников ИТ компаний с уровнем стресса продиктована актуальным запросом бизнеса на разработку мер и программ психологического сопровождения, направленных на снижение уровня стресса и удержание сотрудников, работающих в сфере информационных технологий. Актуальность и практическая значимость данного исследования продиктована необходимостью пресечь «утечку мозгов».

Для исследования и выявления взаимосвязей и оценки результатов работы специально разработанной программы психологической поддержки сотрудников ИТ компаний были использованы апробированные методики: Шкала Психологического Стресса PSM-25 в адаптации Н.Е. Водопьяновой, позволяющая измерять стрессовые ощущения в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях; опросник межличностных отно-

шений У. Шутца в адаптации А.А. Рукавишникова (ОМО), выявляющий три основные потребности при построении межличностных отношений: контроль-аффект-принадлежность; Диагностика межличностных отношений Т. Лири, характеризующая межличностные отношения по направлениям доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность. Для исследования рефлексии были использованы дифференциальный тест рефлексии Д.А. Леонтьева Е.М. Лаптевой, Е.Н. Осина и А.Ж. Салиховой и методика определения уровня рефлексии В.В. Пономаревой.

Исследование проходило в 7 этапов

1. на первом этапе с помощью вышеуказанных методик было проведено психодиагностическое исследование межличностных отношений, рефлексии и уровня стресса у сотрудников ИТ компаний;
2. на втором этапе был проведен анализ результатов исследования и выявлены показатели, показавшие корреляцию с высоким уровнем стресса;
3. на третьем этапе была разработана программа психологического сопровождения сотрудников ИТ компаний по вопросу межличностных отношений и рефлексии с целью скомпенсировать наиболее взаимосвязанные с высоким уровнем стресса параметры;
4. на четвертом этапе были определены экспериментальная и контрольная группы;
5. на пятом этапе в экспериментальной группе была проведена программа психологического сопровождения;
6. на шестом этапе для эмпирического исследования эффективности программы в экспериментальной и контрольной группах было проведено повторное психодиагностическое исследование;
7. на седьмом этапе был проведен анализ полученных результатов и сделаны выводы об эффективности предложенной программы психологического сопровождения.

Переходя к анализу результатов психодиагностики сотрудников ИТ компаний, проведенной на первом этапе, стоит отметить, что результаты исследования показателей уровня стресса, полученные при помощи методики Шкала психологического стресса PSM-25 (в адаптации Н. Е. Водопьяновой) показали, что 25% сотрудников испытывают средний и высокий уровень стресса.

Результаты опроса о причинах возникновения стресса не выявили доминирующей сферы, приводящей к стрессу у сотрудников ИТ компаний. 48% сотрудников указали, что к стрессу приводит комплекс причин, включая внешние обстоятельства, такие как экономическая и политическая ситуация в стране и в мире, вкупе с личными и рабочими обстоятельствами, только 5% опрошен-

ный посчитали, что у них не бывает стресса.

Диагностика межличностных отношений показала, что у 36% сотрудников ИТ компаний преобладает альтруистичность, из них 29 % проявляют в том числе покорность, слабость и склонность к самоунижению, 31% сотрудников склонны проявлять авторитарность и у 30% сотрудников ИТ компаний выявлена склонность проявлять агрессивность и жесткость в межличностном общении.

По результатам опросника межличностных отношений (ОМО) А.А. Рукавишникова у 70% опрошенных сотрудников ИТ компаний наблюдается низкий уровень показателя Ае, что свидетельствует об осторожности и избирательности в близких отношениях. У 47% сотрудников наблюдается низкий уровень показателя Ie, что указывает на избегание каких-либо контактов. 37% опрошенных сотрудников проявляют низкий уровень показателя Aw, что также говорит об осторожности в выборе близких отношений.

Диагностика уровня рефлексии показала, что у 77% опрошенных сотрудников ИТ компаний уровень рефлексии находится в пределах нормы, у 13 % сотрудников уровень рефлексии незначителен, а 10% опрошенных уделяют повышенное внимание анализу своей деятельности и поступков других людей.

По результатам дифференциального теста рефлексии у 43% из опрошенных сотрудников ИТ компаний преобладает системная рефлексия, у 13% выражена интроспекция (самокопание), характеризующая углублением в собственные переживания, у 8% выявлен повышенный уровень квазирефлексии, характеризующейся концентрацией на объектах, не относящихся к реальной жизненной ситуации.

На основании полученных результатов общая выборка респондентов была разделена на три группы. В группу 1 вошли сотрудники с низким уровнем стресса, в группу 2 – со средним уровнем стресса, в группу 3 – с высоким уровнем стресса. Для сравнительного анализа был применен U-критерий Манна-Уитни.

Далее был проведен анализ между группами с разным уровнем стресса по таким показателям межличностных отношений как доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность. В результате сравнения стало очевидно, что у сотрудников с высоким уровнем стресса наблюдается выраженность зависимости от других и чрезмерное дружелюбие.

Сравнительный анализ данных по таким показателям межличностных отношений как контроль-аффект-глубокие отношения между группами с разным уровнем

стресса не показал статистически значимых различий.

Также статистически значимых различий не оказалось между группами с разным уровнем стресса и по показателю уровня рефлексии.

Что касается рефлексии, то статистически значимые различия между группами сотрудников с разным уровнем стресса были выявлены по типам рефлексии по показателям интроспекция и квазирефлексия. Чем выше уровень стресса, тем выше оказались показатели интроспекции и квазирефлексии. Таким образом, можно утверждать, что сотрудникам ИТ компаний со средним и высоким уровнем стресса, в отличие от сотрудников с низким уровнем стресса, свойственна выраженность интроспекции (самокопания), характеризуемой углублением в собственные переживания или квазирефлексии, характеризуемой концентрацией на объектах, не относящихся к реальной жизненной ситуации.

Далее корреляционный анализ между показателями уровня стресса и обратившими на себя внимание параметрами межличностных отношений и рефлексии, проведенный при помощи критерия Спирмена, показал наличие прямой взаимосвязи между показателем уровня стресса и уровня рефлексии (0,34), интроспекции (0,75), квазирефлексии (0,49), подозрительности в межличностных отношениях (0,36), подчиняемости (0,38), дружелюбности (0,34).

Подытоживая вышеприведенные данные, можно отметить, что в результате исследования были выявлены параметры рефлексии и межличностных отношений, которые показали высокую степень корреляции с уровнем стресса. На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что повышенный уровень стресса характерен для сотрудников ИТ компаний с повышенным уровнем рефлексии, при этом преобладающими типами рефлексии, характерными для сотрудников с повышенным уровнем стресса, являются квазирефлексия и интроспекция. Связи системной рефлексии с повышенным уровнем стресса выявлено не было. Также можно сделать вывод о том, что чрезмерное дружелюбие в ущерб своим интересам и одновременно подозрительность по отношению к другим людям также взаимосвязаны с повышенным уровнем стресса. А вот склонность к контролю и доминированию наоборот характерна для сотрудников ИТ компаний с низким уровнем стресса.

Результаты сравнительного и корреляционного анализа подтвердили гипотезу о том, что существует взаимосвязь между межличностными отношениями, рефлексией и уровнем стресса сотрудников ИТ компании.

По результатам исследования была разработана программа психологического сопровождения сотрудников

ИТ компаний с применением коучинговых технологий, имеющая целью воздействие на выявленные параметры. Целью данной программы является помощь сотрудникам ИТ компаний в развитии способностей и качеств, которые служат большей психологической устойчивости и снижению уровня стресса.

Так как в цели исследования не входило прямое воздействие на уровень стресса сотрудников ИТ компаний, а интерес представляло изучение взаимосвязи рефлексии и межличностных отношений с уровнем стресса и экспериментальное исследование возможности опосредованного влияния на уровень стресса и стрессоустойчивость сотрудников через воздействие на взаимосвязанные характеристики рефлексии и межличностных отношений, то практики по непосредственной работе с уровнем стресса в программу включены не были.

Все практики и упражнения, использованные в программе психологического сопровождения сотрудников ИТ компаний, предполагали воздействие только на выявленные параметры рефлексии и межличностных отношений, которые показали связь с высоким уровнем стресса.

Для апробации программы и оценки ее эффективности были определены контрольная и экспериментальная группы по 13 человек из числа сотрудников ИТ компаний, участвовавших в тестировании. При помощи U-критерия Манна-Уитни был проведен сравнительный анализ показателей экспериментальной и контрольной групп. Статистически значимых различий между группами выявлено не было ни по одному из показателей, на работу с которыми была нацелена программа психологического сопровождения.

Для сотрудников экспериментальной группы была проведена программа психологического сопровождения с использованием коучинговых методов, направленная на работу с квазирефлексией и интроспекцией с целью их переориентации в сторону системной рефлексии, а также включавшая упражнения и практики, направленные на развитие доверия к людям и развитие самостоятельности в принятии решений.

Программа проводилась в виде групповых занятий по 1,5-2 часа, два раза в неделю в течение 6 недель. Всего было проведено 11 групповых встреч и по одной индивидуальной коуч-сессии с каждым участником по окончании групповой программы для определения вектора его дальнейшего самосовершенствования в вопросах рефлексии и межличностных отношений. В программе были использованы групповые практики и упражнения на развитие доверия, коучинговая модель GROW, Т-модель, Квадрат Декарта, модель Уолта Диснея (мечтатель, критик, реалист), шкалирование, SWOT анализ.

Далее после участия в программе сотрудников, составивших экспериментальную группу, был проведен сравнительный анализ данных в экспериментальной группе до и после участия в программе психологической поддержки.

В контрольной группе также был проведен сравнительный анализ данных по результатам 1 и 2 исследования.

И в завершении был проведен сравнительный анализ результатов между экспериментальной и контрольной группами по результатам 2 исследования (после участия в программе экспериментальной группы) при помощи критерия U-критерия Манна-Уитни.

По таким показателям межличностных отношений как доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность после участия в программе у сотрудников ИТ компаний, составивших экспериментальную группу, были выявлены статистически значимые различия по показателям «авторитарный» и «агрессивный». Сотрудники, участвовавшие в программе, стали меньше проявлять зависимость и подозрительность в межличностных отношениях, вместе с этим значительность уменьшилась и авторитарность, и агрессия.

У сотрудников ИТ компаний, составивших контрольную группу, статистически значимых различий по данным показателям по 1 и 2 исследованию не обнаружилось.

По таким параметрам построения межличностных отношений как контроль – аффект - глубокие отношения сравнительный анализ психологического тестирования сотрудников, участвовавших в программе психологического сопровождения, показал статистически значимые различия по показателям Ie, Ce и Ae, что означает, что сотрудники ИТ компании из экспериментальной группы после участия в программе стали меньше контролировать и влиять на окружающих, принимать решения за других, меньше проявлять осторожность и избирательность в близких отношениях, стали более открытыми для общения.

Стоит отметить, что у сотрудников ИТ компании, составивших контрольную группу, статистически значимых различий по данным показателям по итогам сравнительного анализа результатов 1 и 2 тестирования не обнаружилось.

По показателю уровень рефлексии после участия в программе у сотрудников ИТ компаний, составивших экспериментальную группу, согласно полученным результатам сравнительного анализа данных до и после программы статистически значимых различий выявлено не было. Следовательно, разработанная программа психологического сопровождения не повлияла на уровень рефлексии у сотрудников ИТ компании, составивших экспериментальную группу.

У сотрудников ИТ компании, составивших контрольную группу, статистически значимых различий по данному показателю по 1 и 2 исследованию также не выявилось.

Несмотря на то, что разработанная программа не повлияла на уровень рефлексии у сотрудников ИТ компании, составивших экспериментальную группу, важно отметить, что выявились значимые изменения по показателям типа рефлексии.

По показателям типа рефлексии сравнительный анализ данных сотрудников экспериментальной группы показал, что после участия в программе уровень их системной рефлексии увеличился, а уровень интроспекции и квазирефлексии снизился. Таким образом можно сделать вывод, что сотрудники ИТ компаний, составившие экспериментальную группу, после участия в программе стали обращать внимание на себя и сложившиеся обстоятельства в совокупности, не углубляясь полностью «в себя» или не сосредотачиваясь на чем-то абстрактном, не относящемся к реальной ситуации.

Стоит отметить, что у сотрудников ИТ компаний, составивших контрольную группу, статистически значимых различий по данным показателям при сравнении результатов 1 и 2 тестирования не выявлено.

Оценивая эффективность программы психологического сопровождения стоит отметить, что сравнительный анализ данных по вышеприведенным показателям межличностных отношений и рефлексии между экспериментальной и контрольной группами по результатам 2 исследования (после участия в программе экспериментальной группы) показал статистически значимые различия в тех параметрах, на работу с которыми была направлена программа психологического сопровождения.

Что касается уровня стресса, то у сотрудников ИТ компаний, составивших экспериментальную группу, после участия в программе контрольное тестирование показало снижение уровня стресса, несмотря на то что программа была разработана без прямого воздействия на уровень стресса, а предполагала работу только с особенностями построения межличностных отношений и типом рефлексии

У сотрудников ИТ компании, составивших контрольную группу, статистически значимых различий по данным показателям по тестированию 1 и 2 не выявлено.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что программа психологической поддержки сотрудников ИТ компании по вопросу межличностных отношений и рефлексии, способствует снижению уровня стресса у сотрудников.

Таким образом, подводя итоги исследования взаимосвязи межличностных отношений и рефлексии с

уровнем стресса у сотрудников IT компаний можно сделать следующие выводы:

1. Выраженность стресса у сотрудников IT компаний не зависит от таких параметров межличностных отношений как контроль, аффект и глубокие отношения.
2. Выраженность стресса у сотрудников IT компаний не зависит от уровня рефлексии, заинтересованности в деятельности других людей.
3. У сотрудников IT компаний с нормальным и низким уровнем стресса преобладает системная рефлексия.
4. У сотрудников IT компаний с высоким уровнем стресса наблюдались склонность к зависимости от других и чрезмерное дружелюбие.
5. У сотрудников IT компаний с высоким уровнем стресса наблюдалось проявление подозрительности по отношению к другим людям.
6. У сотрудников IT компаний со средним и высоким уровнем стресса, было замечено превалирование таких типов рефлексии как интроспекция (самокопание), характеризуемая углублением в собственные переживания, или квазирефлексия, характеризуемая концентрацией на объектах, не относящихся к реальной жизненной ситуации.

7. Групповая программа психологического сопровождения сотрудников IT компаний с использованием коучинговых методов, направленная на работу с параметрами рефлексии и межличностных отношений, показавших корреляцию с высоким уровнем стресса, при этом не затрагивающая напрямую работу со стрессом, приводит к снижению уровня стресса у сотрудников IT компаний.

Таким образом можно сделать вывод, что существует взаимосвязь между межличностными отношениями, рефлексией и уровнем стресса сотрудников IT компаний. Программа психологической поддержки сотрудников IT компаний по вопросу межличностных отношений и рефлексии способствует снижению уровня стресса у сотрудников.

Результаты приведенного исследования могут быть использованы для разработки программ психологического сопровождения для сотрудников IT компаний с целью снижения уровня стресса сотрудников, уменьшения процента решений о смене места и локации работы, принятых под воздействием стресса, и таким образом могут способствовать уменьшению такого явления как «утечка мозгов».

ЛИТЕРАТУРА

1. Антоненко, И.В. Доверие: социально-психологический феномен: монография / И. В. Антоненко; Гос. ун-т управления. – М.: Социум, 2004. – 319 с.
2. Аргентова, Т.Е. Стиль общения как фактор эффективности совместной деятельности / Т.Е. Аргентова // Психологический журнал. – 2004. - № 6. – С. 130-136.
3. Ачох, Д.А. Взаимосвязь эмоциональных процессов и межличностных отношений / Д.А. Ачох, Я. Г. Стефаниди. // Молодой ученый. – 2020. – № 50 (340). – С. 410-412.
4. Бодалев, А.А. О взаимосвязи общения и отношения / А.А. Бодалев // Вопросы психологии. – 2018. – № 1. – С. 124-126.
5. Бохан, Т.Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования / Т.Г. Бохан. – Томск: Изд-во «Иван Федоров», 2008. – 267 с.
6. Гринберг, Дж. С. Управление стрессом / Джеррольд Гринберг; [Пер. с англ. Л. Гительман, М. Потапова]. - 7. изд. – СПб: Питер, 2002 (ГП Техн. кн.). – 495 с.
7. Занин, Д.С. Методология и теория профессионального коучинга / Д.С. Занин // МИП – с.35
8. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса: психологическая антропология стресса / Л.А. Китаев-Смык. – Москва: Акад. проект, 2009. – 943 с.
9. Леонтьев, Д.А. Рефлексия «Хорошая» и «Дурная»: от объяснительной модели к дифференциальной диагностике / Леонтьев, Д.А. Осин Е.Н // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2014. – Т. 11. - № 4. – С. 110–135.
10. Ожиганова, Г.В. Рефлексия, Рефлексивность и высшие рефлексивные способности: подходы к пониманию / Г.В. Ожиганова // Вестник КГУ Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2018. - № 4 – С. 56- 60
11. Семенов, И.Н. Рефлексивность самонаблюдения и персонология интроспекции: к онтологии и методологии рефлексивной психологии индивидуальности / И.Н. Семенова // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. – 2015. – № 3. – С. 22–39.
12. Фонталова, Н.С. Стресс в профессиональной деятельности и его психологические последствия // Известия ИГЭА. – 2013. - № 3 (77). – С.179-182.
13. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. – СПб: Питер, 2008. – 255 с.
14. Bloom, S.L. Organizational Stress as a Barrier to Trauma - Informed Service Delivery. Becker, M. and Levin, B.A Public Health Perspective of Women's Mental Health, New York: Springer. – 2010. – pp.295 - 311
15. Hargrove, M.B., Quick, J.C., Nelson, D.L., & Quick, J.D. The theory of preventive stress management: A 33-year review and evaluation. Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress, - 2011. 27(3). – 182-193.
16. Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., & Rosenthal, R.A. Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York, NY: Wiley. – 2004
17. Levinson, H. A psychoanalytic view of occupational stress. Occupational Mental Health, - 2003. – 3(2), pp.2-13
18. Perrewé, P.L., Hochwarter, W.A., Rossi, A.M., Wallace, A., Maignan, I., Castro, S.L., Van Deusen, C.A. Are work stress relationships universal? A nine-region examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout. Journal of International Management. – 2002 – №8(2). – pp.163-187.

© Никитина Ольга Валерьевна (mamola@mail.ru), Киселева Елена Николаевна (kisselova@list.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»