

Т.Е. Демидова

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В КОНТЕКСТЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

The high organizational culture positively influences all the parties of activity of the enterprise – provides demanded quality of the goods and the services, a necessary level of business contacts and forms external image of the organization. Therefore modern management extremely requires formation of high corporate culture.

В современных российских условиях без изменения организационной культуры на предприятиях со старыми ценностями (дисциплина, послушание, иерархия и власть) невозможно создание новой системы управления с другими ценностями – участие, раскрытие личности и индивидуальный подход к личности сотрудника, творческое мышление, словом такими, обладание которыми считается важнейшим требованием для организаций XXI в.

В России такое понятие как организационная культура появилось лишь в конце XX в. В большинстве западных государств придерживаются мнения, что сегодня культура фирмы стала фактором номер один для обеспечения ее конкурентоспособности, жизнедеятельности сотрудников, их карьерного роста. Действительно, высокая организационная культура позитивно влияет на все стороны деятельности предприятия – обеспечивает требуемое качество товаров и услуг, необходимый уровень деловых контактов, формирует внешний имидж организации. Поэтому современный менеджмент крайне нуждается в формировании высокой корпоративной культуры.

Анализ литературы позволил выделить четыре точки зрения на данный феномен.

1. Организационная культура тождественна корпоративной культуре (О.С. Виханский, С.В. Иванова, Л.В. Карташова, Е.Д. Малинин, В.Л. Михельсон-Ткач, В.А. Спивак).

2. Корпоративная культура – часть организационной культуры (Л. Колесникова, Ю.Д. Красовский, Б.З. Мильнер, Е.Г. Молл, В. Перекрестов, В.В. Щербина).

3. Корпоративная культура – это культура больших производственных, торговых и т.п. объединений с определенной формой экономической и юридической структуры (корпораций). Такой подход мало распространен.

4. Организационная и корпоративная культура – самостоятельные феномены (Е.К. Феофанов, С.М. Лубяцкий).

Мы будем придерживаться наиболее полного, на наш взгляд, определения М. Армстронга: «Организационная культура представляет собой паттерн разделяемых представлений, социальных установок и ценностей, которые хотя могут быть и не сформулированы словесно, формируют способы действий и взаимодействия людей и оказывают сильное влияние на то, как идет работа в организации в целом. Эта культура включает в себя цели организации, нормы поведения и доминантные идеологии, которые могут выражаться через мифы организации, героев, легенды, истории, жаргон, церемонии, ритуалы. Она проявляется в нормах, ценностях, идеалах которые оказывают сильное влияние на поведение людей в организации» [3].

Развитая организационная культура по определению является ресурсосберегающим фактором эффективности; в то же время она способна обеспечить высокую результативность за счет санкционируемых ею прогрессивных норм и правил организационного поведения.

Существует две группы факторов, обуславливающих роль организационной культуры – внутренние, связанные с рабочей средой организации, и внешние, формируемые социально-экономической конъюнктурой.

Внутрисредовой организационный эффект достигается прежде всего за счет усвоения работниками общегрупповых норм и ценностей, принятия их в поведении как своих собственных, что формирует благоприятное отношение к организации, создает ощущение идентичности с ней. Растет групповая сплоченность, устраняются несогласованность и разнонаправленность действий, предельно облегчаются рабочие контакты и обмен информацией, стимулируются целеустремленность и настойчивость, наращивается социальный потенциал организационной среды.

Учитывая актуальность обозначенной проблематики, мы провели исследование с целью выявить взаимосвязь профессиональной деформации работников социальной сферы с организационной культурой. База исследования – Центр социальной помощи пожилым людям и инвалидам Благовещенска. Выборка исследования – 40 работников.

Мы предположили, что низкий уровень развития организационной культуры предприятия будет способствовать появлению у его сотрудников различных профессиональных деформаций (низкая адаптированность, сформированный синдром эмоционального выгорания). Средствами социально-психологического тренинга можно повысить уровень развития организационной культуры коллектива, что позволит свести до минимума профессиональную деформацию сотрудников и повысить эффективность функционирования организации в целом.

Для решения поставленных задач мы использовали следующие методики: опросник «Оценка индекса корпоративной культуры организации» (И.П. Ладанов), анкета «Групповая мотивация» Л.А. Верещагиной, карты-схемы по определению психологического климата группы (Л.Н. Лутошкин), «Диагностика социально-психологической адаптации» К. Роджерса и Р. Даймонда, опросник «Эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко).

Исследование уровня развития организационной культуры с помощью методики «Оценка индекса корпоративной культуры организации» позволило получить результаты, отраженные на рис. 1.

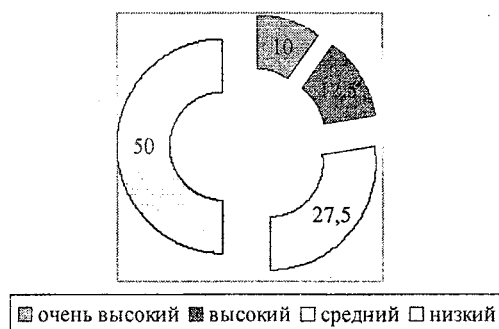


Рис. 1. Уровни развития организационной культуры коллектива.

Из рисунка видно, что значительная часть испытуемых оценивает организационную культуру своего коллектива как низкую. Общий индекс организационной культуры по выборке составил 111 баллов, что свидетельствует о низком уровне корпоративной культуры организации.

Качественный анализ ответов испытуемых позволил составить характеристику этого коллектива. В нем высоко ценятся профессиональная компетентность и верность делу, стремление к высокому качеству труда. Но не представляется большая самостоятельность работникам в решении возникающих профессиональных задач. Испытуемые отметили недостаточность повышения качества трудовой жизни. Они недовольны условиями своего труда и отдыха, системой поощрений, социально-психологическим климатом, отметили нежелание организации оказывать помощь

своим сотрудникам в их личной жизни; они считают, что могут надеяться только на себя; не практикуется повышение квалификации работников через различные программы обучения и развития потенциала как главного фактора эффективности организации; продвижение по службе не зависит от результатов труда сотрудников и их умения брать на себя ответственность.

Данная методика позволила также оценить уровень удовлетворенности испытуемых такими компонентами организационной культуры как работа, коммуникации, управление, мотивация и мораль.

Таблица 1

Уровень удовлетворенности испытуемых компонентами организационной культуры

Компоненты \ Уровни	Работа	Коммуникации	Управление	Мотивация и мораль
очень высокий	25	17,5	-	-
высокий	22,5	10	12,5	-
средний	27,5	57,5	37,5	50
низкий	25	15	50	50

Из табл. 1 видно, что больше всего испытуемые не удовлетворены мотивацией и существующей системой моральных принципов в организации. Они часто испытывают на рабочем месте недовольство, им кажется, что их недооценивают, к ним несправедливы.

Уровень удовлетворенности коммуникациями – средний (57,5%). Межличностные контакты в организации не удовлетворяют потребности испытуемых в эмоциональной поддержке, в общении.

В исследованной выборке все уровни удовлетворенности работой представлены в одинаковой степени. Это свидетельствует о том, что, несмотря ни на что, 47,5% испытуемых демонстрируют высокий уровень удовлетворенности. Это люди, которые любят свою работу, получают удовольствие от выполнения своих обязанностей.

Однако 52,5% испытуемых своей работой недовольны. Это в определенной степени влияет на работу остальных членов коллектива.

Для определения статистической значимости результатов был использован коэффициент углового преобразования Фишера. Полученное эмпирическое значение ϕ^* находится в зоне значимости (2,31).

Таким образом, организационная культура исследуемого коллектива имеет низкий уровень развития. Наибольшую степень недовольства испытуемые демонстрируют такими компонентами организационной культуры как коммуникации, управление, мотивация.

Одной из характеристик организационной культуры коллектива является мотивированность его членов на выполнение деятельности. Результат исследования групповой мотивации представлен на рис. 2, благоприятности психологического климата – на рис. 3.

Больше всего испытуемых приходится на ту часть выборки, которая оценивает свой социально-психологический климат как среднеблагоприятный (32,5%).

Эти испытуемые отмечают, что настроение в коллективе часто меняется с бодрого и положительного на пессимистическое. Они не всегда остаются удовлетворены межличностными отношениями в коллективе. Многие отметили, что в коллективе нет единства, каждый переживает только за себя. Были выделены и положительные стороны коллективного существования: члены коллектива с уважением относятся друг к другу, быстро откликаются, когда нужно сделать полезное дело.

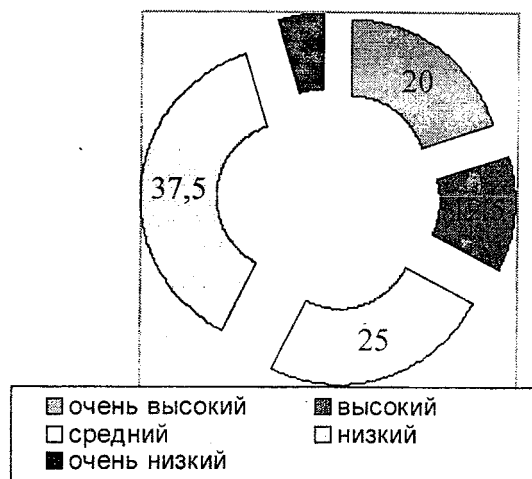


Рис. 2. Уровень групповой мотивации коллектива.

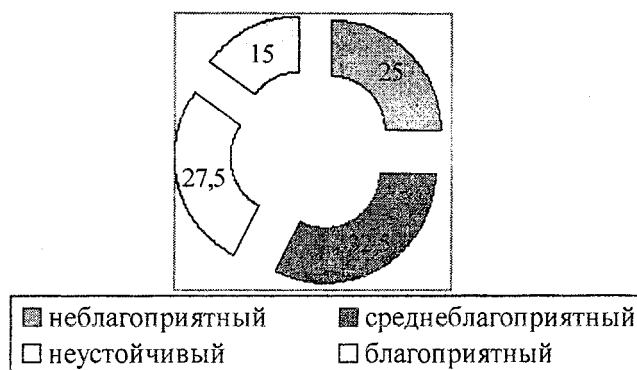


Рис. 3. Уровни благоприятности психологического климата коллектива.

Таким образом, психологический климат исследуемого коллектива можно охарактеризовать как среднеблагоприятный с тенденцией к ухудшению. Испытуемые проявляют недовольство прежде всего межличностными отношениями.

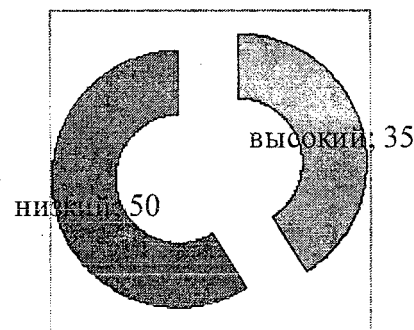


Рис. 4. Уровень адаптированности сотрудников.

Далее мы определяли личностные факторы профессиональных деформаций испытуемых.

Сначала был определен уровень адаптированности испытуемых (рис. 4). На основании полученных результатов исследуемая выборка была разделена на две группы:

испытуемые с высоким уровнем адаптированности (35%) – 1 группа;
испытуемые с низким уровнем адаптированности (50%) – 2 группа.

Испытуемые каждой из групп имеют различные особенности социально-психологической адаптированности. Результаты исследования представлены в табл. 2. Достоверность полученных различий проверена с помощью критерия углового преобразования Фишера. Результат отражен в табл. 3.

Таблица 2

Результаты исследования особенностей адаптированности испытуемых разных групп

	Самопринятие		Приятие дру- гих		Эмоциональная комфортность		Интернальность		Стремление к доминированию	
	выс.	низ.	выс.	низ.	выс.	низ.	выс.	низ.	выс.	низ.
1 группа	64,2	35,7	50	50	71,4	28,5	57,1	28,5	57,1	42,8
2 группа	35	65	55	45	35	65	40	60	25	75

Таблица 3

Итоговые значения критерия углового преобразования Фишера

Показатели	Значение $\varphi_{\text{эмп.}}^*$	Уровень значимости
самопринятие	3,01	0,04
приятие других	1,43	0,06
эмоциональный комфорт	2,43	0,05
интернальность	1,26	0,07
доминирование	3,54	0,03

Статистически достоверных различий не было обнаружено по таким шкалам как приятие других и интернальность. Следовательно, испытуемые с разным уровнем адаптированности в одинаковой степени испытывают потребность в общении с другими людьми и одинаково часто имеют интернальный контроль.

Таким образом, испытуемые 1-й группы отличаются высоким уровнем самопринятия, выраженной потребностью в совместной деятельности, ответственностью за происходящие события возлагают прежде всего на себя, стремятся к лидерству и руководству. Испытуемые 2-й группы чаще не удовлетворены собой и своей деятельностью, склонны подчиняться окружающим, имеют выраженную потребность в общении.

Одним из факторов профессиональных деформаций является сформированное у сотрудников эмоциональное выгорание. Уровень выгорания измерялся у разных групп испытуемых с помощью опросника «Эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко). Результат отражен в табл. 4.

Таблица 4

Результаты исследования сформированности фаз стресса

Фазы стресса	Группы испытуемых	
	1-я группа	2-я группа
напряжение	85,7	40
резистенция	14,2	40
истощение	-	20

Данные табл. 4 показывают разный уровень сформированности стресса среди испытуемых с разным уровнем адаптированности.

В 1-й группе нет испытуемых с фазой «истощение». Это свидетельствует о способности этих сотрудников преодолевать психотравмирующие события, сложности, возникающие при выполнении их профессиональных обязанностей. Они быстро мобилизуются в условиях возникающей ситуации.

Во 2-й группе 20% испытуемых находятся на фазе «истощение». Это свидетельствует о том, что их попытки преодолеть возникающие стрессовые ситуации не всегда успешны и способы, которыми они их решают, неэффективны.

В 1 группе 85,7% испытуемых находятся в фазе напря-

жения. Такая ситуация является нормальной и отражает процесс преодоления трудностей. Фаза характеризуется повышенной напряженностью испытуемых. Напряженность легко преодолевается, а затраченные усилия способны быстро компенсироваться при использовании адекватных и эффективных стратегий поведения. Во 2-й группе 40% испытуемых находятся на данной фазе стресса.

Проанализируем результаты, отражающие сформированность основных симптомов характеризующих синдром эмоционального выгорания (табл. 5).

Таблица 5

Эмоциональное выгорание у испытуемых разных групп

Симптомы выгорания	1-я группа	2-я группа
1. Переживание психотравмирующих обстоятельств	42,8	35
2. Неудовлетворенность собой	14,2	25
3. Загнанность в клетку	7,1	60
4. Тревога и депрессия	7,1	15
5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	28,5	65
6. Эмоционально-нравственная дезориентация	14,2	10
7. Расширение сферы экономии эмоций	28,5	15
8. Редукция профессиональных обязанностей	14,2	25
9. Эмоциональный дефицит	28,5	5
10. Эмоциональная отстраненность	14,2	10
11. Личностная отстраненность (деперсонализация)	21,4	15
12. Психосоматические и психовегетативные нарушения	7,1	5

Результаты проверки достоверности различий представлены в табл. 6.

Таблица 6

**Итоговые значения коэффициента
углового преобразования Фишера**

Показатели	значение $\varphi_{эм.}^*$	уровень значимости
1. Переживание психотравмирующих обстоятельств	1,26	0,07
2. Неудовлетворенность собой	1,43	0,06
3. Загнанность в клетку	4,32	0,01
4. Тревога и депрессия	1,78	0,05
5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	3,58	0,02
6. Эмоционально-нравственная дезориентация	1,01	0,07
7. Расширение сферы экономии эмоций	2,41	0,04
8. Редукция профессиональных обязанностей	2,43	0,04
9. Эмоциональный дефицит	3,64	0,03
10. Эмоциональная отстраненность	1,23	0,06
11. Личностная отстраненность (деперсонализация)	1,89	0,05
12. Психосоматические и психовегетативные нарушения	1,34	0,08
13 уровень стресса	4,21	0,01

Таким образом, испытуемые с разным уровнем адаптированности имеют разный уровень сформированности фаз стресса. Испытуемые 2-й группы статистически достоверно имеют сформированную фазу резистенции и истощения. Испытуемые обеих групп одинаково часто

переживают психотравмирующие ситуации в своей профессиональной деятельности и имеют неадекватное эмоциональное отношение к происходящему. Испытуемые 1-й группы умеют конструктивно экономить свои эмоции, 2-й группы – демонстрируют тенденцию к расширению сферы экономии эмоций. Для испытуемых 2-й группы характерно также ощущение безысходности в профессиональной деятельности, что свидетельствует о сформированном синдроме эмоционального выгорания.

Для проверки гипотезы о взаимосвязи уровня организационной культуры с профессиональными деформациями сотрудников был проведен корреляционный анализ полученных данных с помощью коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена. Расчет критерия производился в программе Статистика 6.0, результаты корреляционного анализа отражены в табл. 7.

Таким образом, гипотеза о связи уровня развития организационной культуры коллектива и профессиональными деформациями подтвердилась. Анализ показал, что чем выше уровень развития организационной культуры коллектива, тем выше уровень его групповой мотивированности и степень благоприятности социально-психологического климата. Обнаружена значимая отрицательная корреляционная связь уровня развития организационной культуры с сформированной фазой стресса, т.е. чем выше уровень развития организационной культуры, тем меньше уровень стресса. Уровень развития организационной культуры связан также со степенью адаптированности, уровнем приятия других и эмоциональной комфортностью.

Для проверки гипотезы о том, что уровень организационной культуры можно повысить средствами социально-психологического тренинга, был разработан комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня организационной культуры исследуемого коллектива. Для оценки эффективности проведенной работы были проведены ретестовая диагностика и статистическая оценка полученных результатов.

Исследование позволило сделать ряд выводов, подтверждающих правильность выдвинутой гипотезы.

1. Организационная культура исследованного коллектива имеет низкий уровень развития. Наибольшую степень неудовлетворенности испытуемые демонстрируют такими компонентами организационной культуры как коммуникации, управление, мотивация.

2. Коллектив характеризуется недостаточной мотивированностью на получение результатов деятельности. Для испытуемых в целом характерны невысокая результативность деятельности, неполная реализация трудового потенциала каждого работника, низкая удовлетворенность

Таблица 7

Итоговые значения коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена

	ОК	ГМ	БК	ФС	А	С	ПД	И	ЭК	Д
ОК	1,0									
ГМ	0,52	1,0								
БК	0,67	0,18	1,0							
ФС	-0,66	0,31	0,76	1,0						
А	0,67	0,54	0,83	0,64	1,0					
С	0,37	0,48	0,65	0,75	0,49	1,0				
ПД	0,78	0,23	0,89	0,23	0,89	0,52	1,0			
И	0,26	0,65	0,54	0,30	0,54	0,67	0,65	1,0		
ЭК	0,98	0,21	0,98	0,67	0,98	0,65	0,54	0,52	1,0	
Д	0,28	-0,34	-0,49	0,21	0,65	0,48	0,54	0,67	0,48	1,0

Примечание: ОК – организационная культура; ГМ – групповая мотивация; БК – благоприятность климата; ФС – фаза стресса; А – адаптированность; С – самоотношение; ПД – приятие других; И – интернальность; ЭК – эмоциональная комфортность; Д – доминирование.