

УДК 159.9

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ СТРЕССА В ОРГАНИЗАЦИИ В УСЛОВИЯХ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

И.А. Бариляк¹, С.Н. Сердюк²

¹Тверской государственной университет

²Московский педагогический государственный университет

Представлены результаты экспериментального исследования по психологическому сопровождению персонала в условиях определенной организационной культуры. Проанализированы особенности профессионального стресса у сотрудников организации. Показана роль тренинга и арт-терапии по психологическому сопровождению, которые оказывают положительное воздействие на формирование стрессоустойчивости у работников организации.

***Ключевые слова:** организационная культура, тип организационной культуры, профессиональный стресс, тренинг, методы арт-терапии.*

В настоящее время все большее число людей рассматривают свою профессиональную деятельность как основу для построения жизненного успеха. Практически любой человек стремится попасть в такую организацию, которая может стать для него гарантом стабильности и надежности.

Успешность любого предприятия значительно определяется организационной культурой, которая выступает своего рода атрибутом, оказывающим активное воздействие на всех членов организации [4]. А.Н. Занковский определяет ее как «приобретенные смысловые системы, передаваемые посредством естественного языка и других символических средств, которые выполняют репрезентативные, директивные и аффективные функции и способны создавать культуральное пространство и особое ощущение реальности» [2]. На современном этапе проблема преодоления профессионального стресса, обусловленного организационной культурой, становится все актуальнее и определяется как научной, социальной, так и практической значимостью.

Тип организационной культуры предопределяет требования к индивиду в его профессиональной деятельности [3]. Восприятие, оценка, степень адаптации к организационной культуре, степень ее принятия и осознания ее влияния на жизнь внутри коллектива обуславливают то, каким образом будут чувствовать себя сотрудники в организации, насколько они будут эффективны в работе и смогут самореализовываться, развиваться в своей профессиональной деятельности [6].

Страхи, связанные с различными ситуациями на рабочем месте, возникающие у персонала, неправильное понимание организационной культуры, рассогласованность в ожиданиях и действительности относительно доминирующего типа культуры, ее непринятие приводят к негативному воздействию стресса [1].

Профессиональный стресс является предиктором, препятствующим повышению самооффективности человека. В условиях воздействия множества стрессогенных факторов изменяется эмоциональное состояние, ухудшается здоровье сотрудников, снижается продуктивность и степень успешности организации. Именно по этой причине для решения столь острой проблематики требуется вмешательство психолога в процесс сопровождения работников по преодолению стресса [5].

Теоретические и практические аспекты психологического сопровождения достаточно полно отражены в работах современных ученых А.Г. Асмолова, А.Ф. Березина, Л.Л. Газмана, И.В. Дубровиной, И.Б. Котовой, С.В. Кривцова, А.Г. Лидерса, Е.Н. Шиянова, Н.В. Самоукиной и др. [8].

В процессе теоретического изучения и анализа литературы по проблеме психологического сопровождения персонала по преодолению стресса нами был сделан вывод о том, что психокоррекционный тренинг является одним из наиболее эффективных методов формирования стрессоустойчивости у персонала, что объясняется широким спектром возможностей воздействия на тренинговую группу.

Цель нашего исследования заключалась в разработке и апробации программы тренинга по преодолению профессионального стресса у персонала в организации с определенным типом организационной культуры. *Объект исследования* – работники компании ООО «Гиперглобус». *Предмет исследования* – апробация тренинга по повышению уровня стрессоустойчивости сотрудников в организации с определенным типом организационной культуры. Мы выдвинули следующие гипотезы исследования:

1. Профессиональный стресс испытывают те сотрудники организации, чьи представления об организационной культуре не совпадают с представлениями руководства относительно этой культуры.

2. Тренинг как один из методов психологического сопровождения оказывает положительное воздействие на формирование стрессоустойчивости у работников организации.

Важность выявления факторов профессионального стресса, связанных с организационной культурой и восприятием организационной культуры руководством и подчиненными, а также проведения эксперимента по формированию стрессоустойчивости у сотрудников определяется следующими причинами.

1. Анализ факторов стресса у сотрудников, типов организационной культуры даст возможность подробно изучить существующие стрессогенные проблемы в организации, что позволит принять более эффективные меры в борьбе со стрессом и поможет увеличить эффективность работы сотрудников.

2. Анализ восприятия организационной культуры сотрудниками и руководством со стороны желаемой и действительной картины поможет объективно посмотреть на особенности проявления организационной культуры, выявить наличие стрессогенных аспектов: неоднородности организационной культуры, рассогласованности, аномалий, которые могут вызывать неблагоприятную психологическую атмосферу, различные стрессовые ситуации, негативно повлиять на эмоциональное состояние, здоровье работников и продуктивность деятельности.

3. Разработка и апробация программы тренинга по формированию стрессоустойчивости будет способствовать развитию навыков конструктивной борьбы со стрессом у работников.

Таким образом, наше исследование позволяет спрогнозировать ситуацию, детерминированную организационной культурой в компании на двух уровнях воздействия: посредством формирования стрессоустойчивости у работников организации, а также посредством коррекции корпоративной культуры для уменьшения исходящих от нее негативно воздействующих стресс-факторов.

Исследование проводилось на выборке сотрудников отдела продаж, управления товарными запасами и внутренней логистикой. Генеральная совокупность: 60 человек. Женщины – 55 %, мужчины – 45 %. Возраст испытуемых – от 18 до 56 лет.

Для проведения исследования использовались следующие методы:

1. Методы математически-статистической обработки: критерий Колмогорова–Смирнова и Шапиро–Уилка, сравнительный анализ экспериментальной и контрольной группы (критерий Манна–Уитни), сравнительный анализ до и после прохождения программы (критерий Вилкоксона), программы «Excel» и «SPSS» [7].

2. Диагностические методики: диагностика корпоративной культуры (К. Камерон, Р. Куинн); тест самооценки стрессоустойчивости (С. Коухен и Г. Виллиансона); тест на профессиональный стресс (Ю.В. Щербатых); опросник «Причины стресса на вашей работе» (Ю.В. Щербатых); методика оценки психологической атмосферы в коллективе (А.Ф.Фидлера).

В ходе проведения исследования были решены следующие задачи:

1. Выявлен доминирующий тип организационной культуры, а также предпочтительный тип культуры для сотрудников организации.

2. Исследован психологический климат в организации.

3. Диагностированы основные факторы профессионального стресса.

4. Изучен уровень воздействия факторов профессионального стресса на сотрудников организации.

5. Исследован уровень стрессоустойчивости работников организации.

6. Проведен сравнительный анализ уровня воздействия стресс-факторов на группы сотрудников, чьи представления об организационной культуре совпадают с желаемыми результатами руководства относительно этой организационной культуры, и группы сотрудников, чьи представления об организационной культуре не совпадают с желаемыми результатами руководства по представлениям относительно этой культуры.

7. На основе выявленных стресс-факторов, типа организационной культуры, степени благополучия психологического климата в организации и данных диагностики уровня стрессоустойчивости у сотрудников была разработана программа тренинга, направленная на формирование стрессоустойчивости у персонала.

8. Выявлен уровень стрессоустойчивости у сотрудников организации после проведения психологического тренинга, направленного на формирование стрессоустойчивости.

9. Выявлен уровень стрессоустойчивости у контрольной группы, не подвергавшейся воздействию тренинга, направленного на формирование стрессоустойчивости.

В ходе исследования были получены следующие результаты:

1. Выявлено, что уровень стрессоустойчивости в организации в целом, удовлетворителен. Такая картина, возможно, обоснована высокой интенсивностью воздействия различных стресс-факторов, обусловленных типом организационной культуры и ее восприятием со стороны сотрудников и руководства. Основные источники стресс- факторов носят внутрифирменный характер, таковыми являются: психологическая атмосфера в коллективе с преобладанием холодности и равнодушия, выраженные проблемы в коммуникации с руководством, возможно, возникающие также из-за расхождения в представлениях о доминирующем типе организационной культуры; проблемы, возникающие в процессе профессиональной деятельности, низкая мотивация сотрудников, собственные ошибки и просчеты, несоответствие между затраченными усилиями и результатами.

2. Также было выявлено, что большинство сотрудников в организации не владеют методами снятия стресса, что говорит о необходимости психологического сопровождения персонала по преодолению стресса, в том числе и проведению тренинга по формированию у них стрессоустойчивости.

3. Выявлено, что руководители видят организационную культуру компании преимущественно как «Клановую» и «Бюрократическую» и стремятся к прогрессивному развитию культуры в сторону «Бюрократии» с тенденцией по повышению представленности типа «Рынок». Среди подчиненных доминирует представление о культуре как о «Бюрократической», а «Клановая» имеет самую слабую представленность, а желаемый тип при этом – «Клановая» с тенденцией к снижению типа «Бюрократия».

4. Был проведен сравнительный анализ уровня воздействия стресс-факторов на группы сотрудников, чьи представления об организационной культуре совпадают с представлениями руководства относительно этой организационной культуры, и группы сотрудников, чьи представления об организационной культуре не совпадают с представлениями руководства относительно этой культуры. В ходе исследования на основании результатов по расчету критерия Манна–Уитни получены следующие показатели: $U = 182$, $Z = -2,656$, $p = 0,008$. Согласно этим данным, между группой сотрудников, согласных с желаемой организационной культурой руководителей и группой, не согласной с ней, есть значимые различия на уровне стрессоустойчивости. Для определения сути различий нами был проведен частотный анализ. Так, в группе респондентов, разделяющих представления, наиболее высоко выражены уровни «хорошо» (40 %), «удовлетворительно» (32 %) и «отлично» (20 %), совсем не выражен уровень «очень плохо» (0 %). В группе респондентов, не разделяющих представления руководства, выражены уровни «удовлетворительно» (48 %), «плохо» (20 %) и «хорошо» (16 %), уровни «очень плохо» (8 %) и «отлично» (8 %) представлены в равном процентном соотношении. Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод о том, что те сотрудники, чьи представления об организационной культуре не совпадают с представлениями руководства, более подвержены стрессу, чем те сотрудники, чьи представления об организационной культуре совпадают с представлениями руководства. Таким образом, установлено, что

профессиональный стресс испытывают те сотрудники организации, чьи представления об организационной культуре не совпадают с желаемым результатом руководства относительно этой культуры.

5. Для подтверждения второй гипотезы, согласно которой мы предположили, что тренинг как один из методов психологического сопровождения оказывает положительное воздействие на формирование стрессоустойчивости у работников организации, был проведен сравнительный анализ. Для тренинга были отобраны респонденты с удовлетворительным, низким и очень низким уровнями стрессоустойчивости, они разделены на две группы – экспериментальную и контрольную. После проведения тренинга был осуществлен повторный замер уровня стрессоустойчивости в обеих группах. Далее, согласно результатам расчета критерия Манна–Уитни, получены следующие показатели: $U = 97$, $Z = -0,046$, $p = 0,963$. Согласно этим данным, между экспериментальной и контрольной группами изначально нет значимых различий, что обеспечило нам методологически правильную основу для изучения эффекта от проведенного тренинга.

Согласно результатам расчета критерия Вилкоксона ($Z = -3,303$, $p = 0,001$), между экспериментальной и контрольной группами до проведения тренинга и после проведения тренинга есть значимые различия по уровню исследуемого признака – стрессоустойчивости. При этом при проведении повторного исследования контрольной группы значимых различий не выявлено ($Z = -0,107$, $p = 0,915$). Сравнительный анализ результатов экспериментальной и контрольной групп после проведения тренинга показал, что между ними есть значимое различие: $U = 66,500$, $Z = -1,453$, $p = 0,016$. До проведения тренинга в экспериментальной группе были выражены следующие уровни стрессоустойчивости: «очень плохо» – 14,3 %, «плохо» – 21,4 %, «удовлетворительно» – 64,3 %. В той же группе после проведения тренинга наблюдаются значимые статистически доказанные различия, а именно: не выражен уровень «очень плохо», уровень «плохо» – 28,6 % (возросло количество респондентов с таким уровнем стрессоустойчивости, это можно объяснить переходом респондентов на этот уровень с предыдущего). Уровень «удовлетворительно» – 42,9 % – более низкий процент, чем до тренинга. 28,6 % от группы обрели хороший уровень стрессоустойчивости – этого уровня до эксперимента в группе не было. Анализ полученных данных позволяет сделать вывод о положительных результатах проведения тренинга и позитивной динамике повышения уровня стрессоустойчивости в экспериментальной группе. Вторая гипотеза была подтверждена. Таким образом, было установлено, что тренинг, направленный на формирование стрессоустойчивости, как один из методов психологического сопровождения персонала оказывает положительное воздействие на уровень стрессоустойчивости у работников организации.

В ходе исследования были получены данные, не только подтверждающие нашу гипотезу, но и открывающие новые вопросы для изучения. Например: каковы основные закономерности влияния типа организационной культуры на уровень стрессоустойчивости сотрудников организации; как сделать организационную культуру наиболее эффективной, нейтрализовав ее специфические особенности, неоднородность и аномалии, которые являются факторами профессионального стресса, оказывающими негативное воздействие на сотрудников организации?

Результаты нашего исследования могут быть использованы в различных направлениях деятельности психологов по психологическому сопровождению персонала в организации по преодолению стресса, коррекции корпоративного климата, созданию психологически благоприятных условий труда для работников организации. Также результаты научной работы могут служить основой для прогнозирования успешности профессиональной деятельности сотрудников организации и быть полезными при разработке стратегии по внедрению организационной культуры для уменьшения негативных факторов и издержек, связанных с воздействием профессионального стресса.

Список литературы

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М., 2006. 528 с.
2. Занковский А.Н. Организационная психология. М.: Изд-во Флинта, 2002. 648 с.
3. Камерон К., Куин Р. Диагностика и изменение организационной культуры. СПб.: Питер, 2002. 320 с.
4. Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование. М.: Дело, 2004. 944 с.
5. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс / под ред. Л. Леви. Л.: Медицина, 1970. 127 с.
6. Мучински П. Психология, профессия, карьера. СПб.: Питер, 2004. 448 с.
7. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. СПб.: Речь, 2006. 539 с.
8. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: теория и практика / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Речь, 2010. 816 с.

PSYCHOLOGICAL SUPPORT OF PERSONNEL FOR OVERCOMING STRESS IN THE ORGANIZATION UNDER CONDITIONS OF DEFINED ORGANIZATIONAL CULTURE

I.A. Barylyak, S.N. Serdyuk

Tver State University

The article presents the results of an experimental study on the psychological support of personnel in a specific organizational culture. The paper analyzes the peculiarities of professional stress among employees of the organization. The role of training and art therapy in psychological support is shown, which has a positive impact on the formation of stress-resistance among employees of the organization.

Keywords: *organizational culture, type of organizational culture, professional stress, training, methods of art therapy.*

Об авторах:

БАРИЛЯК Ирина Анатольевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры «Психология» ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: irina040776@mail.ru

СЕРДЮК София Николаевна – магистрант 1-го курса факультета педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет», e-mail: serdyuk.sofiya96@mail.ru