

### *Литература*

1. *Александрова Т.Л., Зборовский Г.Е., Lempert W.* Профессиональное образование и социальная ответственность на рабочих местах в России и в Германии. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 1996. 247 с.
2. *Зеер Э.Ф.* Психология профессий: Учеб. пособие для студ. вузов. 2-е изд., перераб., доп. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. 336 с. («Gaudeamus»).
3. *Занковский А.Н.* Организационная психология: Учеб. пособие для вузов по специальности «Организационная психология» М.: Флинта: МПСИ, 2000. 648с.
4. *Sharon Jones.* Ethics and social responsibility: references (szj@management.canberra.edu.au) San, Aug 1997

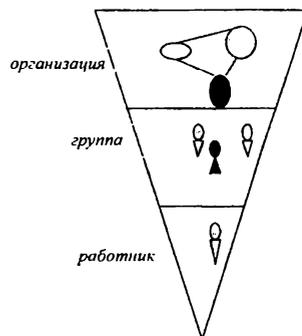
**Артамонова А.Н., Леонова А.Б.**

### **Эмпирическая модель системной диагностики организационного стресса**

Внедрение технологий своевременной диагностики стресса в организации и управления им является залогом успешной деятельности ее персонала. В силу разрозненности и неясности представлений об организационном стрессе (далее – ОС) в ряд актуальных психологических исследовательских задач входит не только теоретический анализ этого термина, но и разработка модели его эмпирического изучения. В своих работах мы предлагаем операционализацию этого понятия, а также модель системной диагностики ОС. С точки зрения психологического подхода в качестве «рабочего» определения мы даем следующее: ОС – это комплексное состояние организации, возникающее на факторы повышенной напряженности и любого рода воздействия внутренней/внешней среды, переживаемое коллективным субъектом и влияющее на функционирование всей организационной системы.

Предлагаемая нами модель диагностики является системной, поскольку включает рассмотрение информативных показателей ОС на трех уровнях анализа организационного взаимодействия, принятых в организационной психологии.

- **уровень организации:** организационная культура;
- **уровень группы:** групповая сплоченность, стиль управления;
- **уровень работника:** стрессогенность деловой ситуации, функциональные состояния в деятельности, потенциальная мотивация на работу, эмоции в процессе выполнения деятельности.



Для проведения эмпирического исследования мы выбрали развивающуюся в последние десятилетия банковскую сферу деятельности как достаточно стрессогенную и в тоже время мало изученную. Исследование было проведено в ряде подразделений крупных российских банков, таких как Сбербанк России, ЗАО «Банк Русский Стандарт» и др. Выборка обследованных составила 308 человек.

**Цель исследования** состояла в изучении специфики проявлений ОС в рамках трехуровневой схемы анализа (работник-группа-организация) и эмпирической проверки пригодности системной модели оценки ОС на примере деятельности персонала банковской организации. **Объектом исследования** являлась деятельность персонала банковской организации, а **предметом** – условия и факторы развития ОС у сотрудников в зависимости от специфики содержания трудовой деятельности, должностной позиции сотрудников, стажа работы и других характеристик (возраст, пол, образование, семейный статус). **В качестве гипотезы** было выдвинуто следующее положение: ОС проявляется на трех уровнях организационного поведения и определяется содержанием и условиями реализации деятельности сотрудников организации.

**Методы исследования:**

- профессиографический и организационный анализ деятельности сотрудников банка;
- комплекс из 8-ми стандартизированных методик опросного типа;
- анализ нормативных, отчетных и других корпоративных документов организации;
- наблюдение за работой различных специалистов.

Выборка в соответствии с независимыми переменными («должность», «тип подразделения», «стаж работы») была разделена на группы, анализ которых дал нам возможность выявить специфику проявлений и структурные особенности ОС. Обработка результатов и анализ данных были проведены таким образом, чтобы обеспечить решение двух групп исследовательских задач:

А. Определить степень выраженности и специфические особенности проявлений ОС у сотрудников Сбербанка и выделенных групп;

Б. Выявить качественную структуру синдрома ОС по всей выборке и у разных групп работников.

#### *Обсуждение результатов исследования*

1. Многие показатели ОС, рассматриваемые по всей выборке сотрудников, находятся на **среднем уровне или в умеренном диапазоне**. При отсутствии абсолютно негативных симптомов нет оснований говорить о положительных тенденциях или проявлениях.

2. В связи с этим для более четкого понимания структуры синдрома ОС и его качественной специфики был проведен факторный анализ данных (метод главных компонент, Varimax-вращение), на основании чего были выделены **семь факторов**:

- В фактор I *«Продуктивная направленность деятельности»* вошли ориентация на выполнение задач, перспективы развития и продвижения сотрудников в организации, удовлетворенность деятельностью, руководством и в целом организацией, а также оплатой труда.

- В фактор II *«Оптимальная организация труда»* вошли физические условия работы, отношение сотрудников к режиму работы, слабая степень выраженности объективных стрессоров в работе (условия труда, взаимоотношения с коллегами, клиентами, оценка мотивации и т.п.).

- Фактор III *«Оптимистичное отношение к жизни (оптимизм)»* отражает общее эмоциональное настроение сотрудника, выраженное как в его переживаниях и функциональном состоянии, так и в положительном восприятии собственной жизни на данный момент.

- В фактор IV *«Эмоциональный комфорт/дискомфорт»* вошли тревожно-депрессивные и остро-негативные эмоции, не обязательно вызванные какими-то организационными или рабочими факторами.

- Достаточно много показателей вошло в фактор V «Социальная интеграция в группе»: ориентированный на персонал стиль управления, оценка личных и профессиональных качеств непосредственного руководителя, групповая сплоченность, взаимоотношения с коллегами.

- Фактор VI «Позитивная мотивация» показывает, насколько потенциально работник мотивирован в своей работе, включая оценку выполняемых задач, обратную связь от окружения и уровень активности психофизиологического состояния.

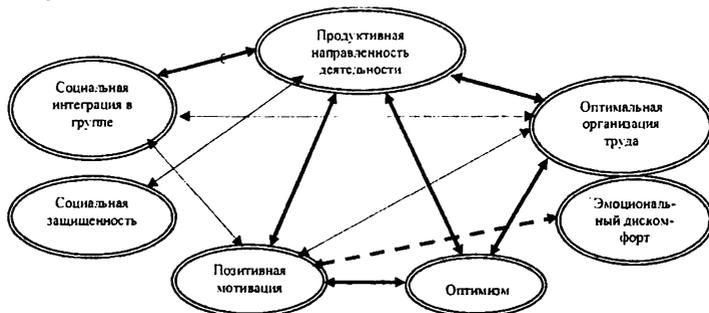
- Фактор VII «Социальная защищенность» отражает степень опасности потерять рабочее место в данной организации. Этот показатель свидетельствует о социальной уверенности в завтрашнем дне и своего рода доверии организации.

Если распределить выявленные факторы по уровням анализа ОС, то получится следующее:

- работник: «Позитивная мотивация», «Оптимизм», «Эмоциональный комфорт/дискомфорт», «Социальная защищенность»;
- группа: «Социальная интеграция в группе»;
- организация в целом: «Продуктивная направленность деятельности», «Оптимальная организация труда».

Таким образом, подтверждается наша гипотеза о необходимости анализа ОС в соответствии с уровнями организационного взаимодействия и утверждается возможность его системной диагностики по выбранным диагностическим показателям.

3. Построенная с помощью корреляционного анализа плеяда (коэффициент Спирмена) позволила ответить на вопрос о связанности выделенных факторов ОС между собой:



Видно, что практически между всеми факторами существуют достоверные корреляционные связи, что говорит о наличии синдрома ОС у персонала обследованной организации.

4. Несмотря на некоторые модификации общей факторной структуры ОС в некоторых группах, можно утверждать, что сходные структуры факторов ОС свидетельствуют о наличии единого синдрома, переживаемого на уровне коллективного субъекта труда.

5. По результатам эмпирического исследования в банковской организации были обозначены «группы риска». В их число вошли:

- сотрудники, занимающие исполнительские позиции;
- работники дополнительных офисов – подразделений, взаимодействующих с клиентами Сбербанка (физическими лицами);
- молодые сотрудники, имеющие стаж работы в Сбербанке до 3 лет.

В указанных категориях служащих были выявлены выраженные комплексы негативных проявлений ОС на всех уровнях анализа, что обусловлено содержанием деятельности, особенностями организационного поведения этих сотрудников, их психологическими характеристиками и др. факторами.

6. В нашем исследовании было доказано, что развитие предпосылок и проявление симптомов ОС определяется не только организационными параметрами (должностной статус и тип подразделения), но и такой индивидуальной характеристикой, как стаж работы, свидетельствующей о личностном отношении сотрудников к организации.

В заключении можно сказать, что новизна предлагаемого нами подхода заключается в смещении фокуса психологического анализа ОС с переживаний отдельного человека, включенного в профессиональную деятельность и испытывающего деструктивное воздействие со стороны стрессоров организационного характера, на совместную работу персонала в целостной организационной системе. На основе комплексного анализа организации была построена модель системной диагностики, включающая информативные показатели ОС на каждом уровне. Метафорически можно сказать, что организация переживает этот специфический вид стресса как единый живой организм, органами которого являются группы, а клеточками – отдельные люди.