

Особенности совладания с кризисными ситуациями у сотрудников с разным уровнем принятия корпоративной культуры

Устин П.Н., Добротворская С.Г.

Казанский федеральный университет, г. Казань

Исследование выполнено при поддержке Российского гуманитарного научного фонда (проект № 12-06-00609а)

Традиционно корпоративная культура организации понимается как система определенных норм, ценностей и ритуалов, доминирующих в конкретной организации и определяющих образ мыслей и модели поведения сотрудников в рамках их профессионального пространства. Роль корпоративной культуры состоит в том, что единство субъектов профессиональной деятельности, связанных единой организационной структурой, определяет успешность и долгосрочность функционирования организации. Вместе с тем наличие корпоративной культуры не означает ее работоспособность. Одним из барьеров в функционировании и развитии корпоративной культуры выступает психологическое отчуждение – феномен, который характеризуется тем, что сотрудники отрицают единые ценности, принятые в рамках конкретной организации. Таким образом, психологическое отчуждение, являясь одним из механизмов разрушения корпоративной культуры, негативно сказывается на эффективности предприятия и его социально-психологическом климате. В этой связи актуально и значимо изучение факторов психологического отчуждения корпоративной культуры организации ее сотрудниками.

В рамках данного исследования выдвинута гипотеза о том, что одним из факторов психологического отчуждения корпоративной культуры организации ее сотрудниками выступает характер совладания человека с кризисными ситуациями.

Человек на протяжении жизни сталкивается с экстремальными (критическими) ситуациями, которые субъективно переживаются им как трудные или непреодолимые и которые нарушают привычный ход жизни. Согласно В.А. Пономаренко, экстремальность выступает особым механизмом естественного отбора, который постоянно сопровождает человека в системе его многообразных отношений с миром и выступает основой формирования защитных механизмов. Проявление экстремальности определяется крайним выражением любого вида воздействия на психическую активность человека. Следовательно, как отмечает автор: «экстремальность в жизненно-личностных, профессиональных, социальных ситуациях требует от человека исключительных, прежде всего духовных, нравственных, психофизических качеств, обеспечивающих ответное системное деяние в виде мужества, преодоления, взвешенной разумности» [6].

Результат столкновения человека с экстремальными ситуациями может иметь либо конструктивный, либо деструктивный для него характер. Конструктивный результат характеризуется успешностью совладания с критической ситуацией и личностным ростом, связанным с получением нового опыта. Деструктивный результат возникает в случае отсутствия адекватных ситуации приспособительных механизмов, когда экстремальность приобретает черты, угрожающие разрушением целостности человека. С подобным пониманием роли критических ситуаций согласно большинство как отечественных, так и зарубежных специалистов, работающих в области кризисной психологии.

Результатом столкновения с критической ситуацией может быть кризис – состояние, которое связано с проблемой, от которой человек не может уйти и с которой не может справиться в быстрое время и привычными ему способами. (G. Yacobson, 1974). Отличаясь системным характером, кризис затрагивает все уровни личностной организации (включая эмоциональный, познавательный и поведенческий). Исследователями подчеркивается тот факт, что кризисное состояние – это всегда состояние высокого эмоционального напряжения, которое насыщено сложной гаммой переживаний (подавленность, страх, чувство вины,

гнев, беспомощность, безнадежность, одиночество и др.). При этом ряд авторов (в частности, А.А. Осипова[5]) в эмоциональной сфере человека при кризисах выделяет три основных типа реакций - депрессивные, деструктивные и реакции одиночества.

Согласно субъектно-деятельностной парадигме устойчивость человека к экстремальным ситуациям определяется его активностью, направленной на преодоление стресса. Данный подход соотносится с моделью копинг-механизмов, предложенной Р. Лазарусом, где под копингом принято выделять определенные поведенческие стратегии, которые предпринимаются человеком в ситуациях психологической угрозы физическому, личностному и социальному благополучию. Термин «копинг» (coping) впервые был обозначен Л. Мерфи при изучении способов преодоления детьми требований, выдвигаемых кризисами развития [1]. И уже в первых трактовках под понятием копинга подразумеваются активные усилия личности, которые направлены на овладение трудной ситуацией.

Р. Лазарусом была предложена когнитивная теория стресса и копинга. В соответствии с положениями данной теории, в основе регуляции взаимодействия среды и личности лежат первичная и вторичная когнитивная оценка ситуации, которые и составляют копинг-поведение. Первичная – первоначальная оценка ситуации как угрожающей. Вторичная – оценка способов ее преодоления в зависимости, как от самой угрозы, так и от психологических особенностей самого человека[3].

В психотерапевтических работах копинг-стратегии рассматриваются с позиции ситуации болезни (психологической) и включают три возможных уровня проявления - когнитивный, эмоциональный и поведенческий. На когнитивном уровне копинг-стратегии могут иметь следующие формы проявления: отвлечение (то есть переключение мыслей с проблемы на другие темы), принятие проблемы как чего-то неизбежного, игнорирование серьезности проблемы, проблемный анализ, поисковая активность, подход с позиции относительности, придание проблемы иных смыслов (как вызов судьбы).

В эмоциональной сфере личности копинг-стратегии могут иметь следующие формы проявления: переживание протеста, эмоциональная разрядка (например, плач), изоляция чувств, самообвинения и чувство вины, злость и раздражение, сохранение самообладания.

В поведении копинг-стратегии могут иметь следующие формы проявления: отвлечение на другую деятельность или уход в работу, альтруизм, избегание, компенсация (отвлекающее исполнение своих желаний), конструктивная активность, уединение, сотрудничество, социальный поиск.

В настоящее время принято считать, что копинг-поведение может протекать в двух формах – активной и пассивной. Активная форма предполагает усилия человека, с помощью которых он пытается устранить влияние стрессора через овладение ситуацией (проблемно-фокусированный копинг). То есть в данном случае выполняются обе функции – эмоциональная саморегуляция и управление ситуацией. В случае невозможности овладения ситуацией отмечается пассивная форма копинг-поведения. Пассивное копинг-поведение отражает способы снижения напряжения не через решение проблемы, а через активацию защитных механизмов (эмоционально-фокусированный копинг). Данное разделение копинг-поведения опирается на работы Н. Хаан, который предложил различать копинг и психологическую защиту по параметру «статика-динамика». В ее теории копинг – это динамический «параметр», то есть он сознательно используется человеком и направлен на активное изменение ситуации. Защитные механизмы – статичный параметр – пассивные механизмы, обусловленные интрапсихической деятельностью и направленные на смягчение психического дискомфорта[2].

Сущность активных копинг-стратегий при совладании с трудностями заключается в необходимости преодолеть разрыв между реальными возможностями человека и идеальным ожидаемым результатом, которого требует от него проблемная ситуация. В результате

положительного преодоления ситуации происходит личностный рост, связанный с получением нового опыта и его интеграцией.

В случае невозможности реализации активных копинг-стратегий (когда ситуация оказывается неподконтрольной), человек пытается решить проблему через изменение психического состояния путем использования различных психологических защит. Несмотря на многообразие трактовок, большинство авторов сходится в том, что психологическая защита является системой стабилизации личности за счет нейтрализации (либо сведения к минимуму) отрицательных переживаний. Главной задачей защитных механизмов являются контролирование и подавление негативных психических состояний, возникающих под действием стрессора в условиях, когда стрессор продолжает действовать, а также поддержание устойчивости к стрессу. То есть психологическая защита – это механизм, предохраняющий личность от травмирующих переживаний и направленный на поддержание позитивного чувства Я.

Среди современных концепций преодолевающего поведения заслуживает внимания модель С. Хобфолла. В данной модели выделяется две основные оси: просоциальная - асоциальная и активная - пассивная. Просоциальная – асоциальная ось отражает характер направленности на межличностное взаимодействие и включает социальный контакт (вектор этого контакт – взаимодействие или конфликт) и социальную поддержку. Активная – пассивная ось отражает готовность к действиям (ассертивность или социальная смелость) или уход от проблем (осторожность, избегание). В данной модели также выделяется дополнительная ось: прямая – непрямая. Она связана с тем, как человек пытается решить проблему – напрямую или с помощью различных ухищрений и манипуляций. Как можно увидеть, все эти оси объединяет одно основание - межличностный характер преодолевающего поведения. Данная особенность не случайна и связана с тем, С. Хобфолл рассматривает эффективное использование копинг-поведения как необходимое условие стрессоустойчивости личности в системе «человек-человек»[4].

Экспериментальной базой исследования выступили предприятия производственного типа. Объем выборки составил 52 человека. Из них: 30 испытуемых – сотрудники, характеризующиеся низким уровнем принятия корпоративной культуры; 22 испытуемых – сотрудники, характеризующиеся высоким уровнем принятия корпоративной культуры.

Сбор эмпирических данных осуществлялся методом срезов. Методиками исследования выступили: «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS)», «Нервно – психическое напряжение» и анкета, позволяющая определить степень психологического отчуждения корпоративной культуры сотрудниками организаций.

«Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (предложена С. Хобфоллом) - методика включает 9 шкал, отражающих различные стратегии преодолевающего поведения. Данные стратегии отражают общую модель преодолевающего поведения и согласно основным положениям С. Хобфолла входят в одну из трех осей поведения личности в системе человек-человек. Первая ось – это просоциальное и асоциальное поведение. Данная ось включает следующие стратегии поведения: вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки, асоциальные действия, агрессивные действия. Вторая ось – это активное и пассивное поведение. Включает: ассертивные действия, осторожные действия избегание. Третья ось – это прямое и непрямое поведение. Включает: импульсивные действия и манипулятивные действия.

«Нервно – психическое напряжение» Методика (разработана В.Ю. Рыбниковым) направлена на диагностику степени нервно-психической устойчивости в стрессовых ситуациях и дает возможность определить вероятность возникновения нервно-психических срывов.

На основе результатов анкеты были выделены две группы испытуемых - с высоким и низким уровнем принятия корпоративной культуры. Далее был проведен анализ

выраженности стратегий преодолевающего поведения в выделенных группах и осуществлен их сравнительный анализ с использованием t-критерия Стьюдента.

На основе анализа представленности стратегий преодолевающего поведения в выборках сотрудников с высоким и низким уровнем принятия корпоративной культуры сделаны следующие выводы:

Сотрудники, принимающие корпоративную культуру своей организации, характеризуются высоким уровнем представленности следующих стратегий совладающего поведения в критических ситуациях: социальный контакт, поиск социальной поддержки и ассертивные действия.

Сотрудники, которые характеризуются отчуждением корпоративной культуры, более всего предпочитают такие стратегии совладающего поведения как: избегание, импульсивные, асоциальные и агрессивные действия.

Сравнительный анализ (с использованием t-критерия Стьюдента) стратегий преодолевающего поведения в выборках сотрудников с высоким и низким уровнем принятия корпоративной культуры показывает следующее:

Сотрудники, принимающие корпоративную культуру своей организации, отличаются более богатым арсеналом стратегий преодолевающего поведения, отражающих векторы активности (ассертивность) и просоциальности (социальный контакт, поиск социальной поддержки).

Сотрудники, отрицающие корпоративную культуру своей организации, более всего предпочитают стратегию избегания (вектор пассивности).

Сотрудники, принимающие корпоративную культуру своей организации, также отличаются более высокой стрессоустойчивостью по сравнению с сотрудниками, которые эту культуру отрицают.

Таким образом, выдвинутая гипотеза исследования подтверждается – степень принятия человеком ценностей конкретного социума зависит от того, какие стратегии при совладании с кризисными ситуациями он выбирает и насколько активную позицию он занимает во взаимодействии с окружающими людьми.

Литература

1. Абитов И.Р. Антиципационная состоятельность в структуре совладающего поведения (в норме и при психосоматических и невротических расстройствах) / И.Р. Абитов: автореф. дис....канд. психол. наук: 19.00.01, 19.00.04; Казанский государственный университет. – Казань, 2007. – 21 с.
2. Габдреева Г.Ш. Психологическая защита личности в хронических стрессовых ситуациях / Г.Ш. Габдреева // Ученые записки казанского государственного университета. – 2007. – Т.149. – Кн.1. – С. 84-94.
3. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс. - М., 1970. - С. 178-209.
4. Ли Канг Хи Социально – психологические технологии формирования стрессоустойчивости у взрослых / Ли Канг Хи: дис. ...канд. психол. наук: 19.00.05; Российский Государственный социальный университет. – М., 2005. – 180 с.
5. Осипова, А.А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях / А.А. Осипова. - Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 315 с.
6. Пономаренко, В.А. Экстремальность и проблема отношения к профессиональной деятельности и в профессиональной жизнедеятельности / В.А. Пономаренко // Мир психологии : научно-методический журнал. - 2006. - №4. - 2006. - С. 38-46.