

Секция «Психология»

**Особенности копинг-поведения сотрудников в организациях с различным типом корпоративной культуры**

**Акамова Ксения Сергеевна**

*Студент*

*Государственный университет - Высшая школа экономики, Факультет психологии,  
Москва, Россия*

*E-mail: aks.inya@mail.ru*

Каждый человек, осуществляющий трудовую деятельность в организации, испытывает на себе действие внутриорганизационных факторов, которые могут стать причиной стресса. В связи с этим актуальной задачей в сфере управления персоналом является помощь работникам в формировании и поддержании конструктивных поведенческих стратегий, направленных на успешное преодоление стрессовых ситуаций. Особенности стратегий преодолевающего поведения определяются не только личностными, но и организационными факторами [п4, п5], среди которых важным является корпоративная культура. Т.о. важным вопросом в нашей работе становится выявление различий копинг-стратегий сотрудников в ситуации организационного стресса в условиях разной корпоративной культуры. Знание этих особенностей будет способствовать разработкам по коррекции корпоративной культуры для сохранения профессионального здоровья сотрудников.

В нашей работе мы опираемся на определение организационного стресса, данное Водопьяновой Н.Е. и Старченковой Е.С. Они понимают под организационным стрессом психическое напряжение, которое связано с преодолением несовершенства организационных условий труда и высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре. [п2]

Согласно пониманию организационного стресса как многомерного явления, а также модели его диагностики, представленной в работе Артамоновой Л.Н., Леоновой А.Б. [п1], целесообразно рассматривать причины организационного стресса как факторы трех уровней: индивидуального, группового и организационного. В связи с этим, мы предполагаем, что использование копинг-стратегий также можно рассматривать на этих трех уровнях, в соответствии с факторами возникновения организационного стресса.

При анализе копинг-поведения мы используем классификацию копинг-стратегий С. Хобфолла, разработанную им в рамках ресурсного подхода, основанного на когнитивном подходе к изучению копинга Р.Лазаруса и С. Фолкман. [п2]

Для изучения корпоративной культуры мы использовали типологию корпоративной культуры, предложенную зарубежными авторами К. Камерон и Р.Куинн. [п3]

Выборка - 46 человек – сотрудники кассовых отделов и отделов продаж и клиентского обслуживания одного из банков Омска. Нами использовалась методика для изучения типов корпоративной культуры К. Камерон и Р.Куинн [п3] и опросник С.Хобфолла «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (SACS) для изучения копинг-стратегий [п2]. Были применены К-S критерий Колмогорова-Смирнова для определения нормальности распределения данных и критерий t-Стьюдента для выявления значимости различий.

Было выявлено, что в трех отделах преобладающим является смешанный кланово-рыночный тип культуры, в других трех отделах ведущим является рыночный тип культуры.

При изучении копинг-стратегий сотрудников в ситуации организационного стресса было выявлено, что сотрудники больше всего используют такие стратегии, как «поиск социальной поддержки», «вступление в социальные контакты» и «ассертивные действия», т.е. конструктивные, т.н. «здоровые» стратегии. И напротив, меньше всего используются стратегии «избегание», «импульсивные действия» и «асоциальные действия», т.е. неконструктивные действия.

В отделах с ведущим кланово-рыночным типом культуры работники более склонны совместно действовать, обращаться друг к другу за помощью, чтобы разрешить проблему в тех ситуациях, которые возникают в ходе выполнения индивидуальной работы или в деятельности всего коллектива отдела, чем в тех ситуациях, которые проявляются на уровне всей организации. В отделах с преобладанием рыночного типа культуры сотрудники более склонны действовать жестко, догматично и даже цинично в тех проблемных ситуациях, которые проявляются на уровне организации в целом, чем в ситуациях, касающихся конкретно их индивидуальной трудовой деятельности.

В результате сравнительного анализа копинг-стратегий сотрудников из двух групп отделов на каждом из предложенных уровней были выявлены значимые различия по стратегиям «избегание» и «непрямые действия» на индивидуальном и организационном уровнях. Т.е. для разрешения стрессовых ситуаций сотрудники отделов с преобладанием кланово-рыночного типа культуры чаще уходят от разрешения проблемы, чем это делают сотрудники офисов из второй группы, и чаще используют манипулятивные действия. Возможно, это объясняется тем, что в условиях кланового типа корпоративной культуры, который достаточно сильно выражен в этих отделах люди позволяют себе не предпринимать каких-либо действий для разрешения проблемы, т.к. думают, что им в этом могут помочь коллеги, т.о. снимается личная ответственность за их разрешение. Кроме того, учитывая слабую выраженность иерархического типа в отделах первой группы с присущими ему формализованностью, можно предположить, что сотрудники используют разного рода косвенные, манипулятивные действия для достижения своих целей, в том числе в процессе разрешения трудностей, поскольку они не рассчитывают на прямые, формальные действия руководителя.

Но в целом, можно говорить, что личность в ситуации организационного стресса сохраняет целостность своего преодолевающего поведения, используя одни копинг-стратегии в различных организационных условиях, детерминирующих стресс.

### **Литература**

1. Артамонова Л.Н. Комплексная диагностика организационного стресса как средство оптимизации деятельности персонала (на примере различных подразделений Сбербанка РФ). Автореф. дис. канд. психол. наук. Москва, 2009.
2. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб., 2009.
3. Камерон К, Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры. СПб., 2001.

4. Купер К.Л., Маршалл Дж. Источники стресса «белых воротничков» // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: хрестоматия. М., 1995. С. 176 – 196.
5. Сушко Н.Г. Личностные детерминанты организационного стресса. Дис. канд. психол. наук. СПб, 1998.

**Слова благодарности**

Автор благодарит своего научного руководителя из ОмГУ, Чернобровкину Светлану Владимировну, за помощь и поддержку в процессе разработки исследования.